



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMINJAM
DANA ONLINE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa di Universitas Islam Malang)**

Oleh:
Devi Nabila Wahyu Dwi Wulandari *)
M. Hufron **)
Siti Asiyah ***)
Email : devinabila250@gmail.com
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Malang

ABSTRACT

This research aims to identify and analyze the quality of services consisting of (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy) to the decision to borrow online funds on Kredivo both simultaneously and partially, and to know which variables are the most dominant. This study uses quantitative research types. The population in this research is a user of the online funds loan service Kredivo. Samples taken as many as 100 respondents. The sampling technique used is non probability sampling. Data was analyzed using multiple linear regression analyses treated with SPSS 16.0 software. The data collection method is a questionnaire. The results of the study showed that the quality of service consisting of (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy) was simultaneously and partially influential in the consumer's decision to borrow online funds on Kredivo, and the dominant influential variable physical evidence of consumer decision-making online funds on Kredivo, while the reliability of significant negative influence on consumer decisions was made online funds on Kredivo.

Keywords: *quality of service, online loan funds*

Pendahuluan

Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sudah mengalami perkembangan di berbagai aspek seperti di bidang komunikasi. Salah satu perkembangannya yaitu dibidang keuangan yang dapat digunakan menggunakan gadget. Financial Technology (fintech) merupakan istilah dari hasil perkembangan tersebut. Kehadiran fintech atau biasa yang dikenal dengan pinjaman online memang membantu banyak orang. Masyarakat yang sebelumnya kesulitan untuk mendapatkan akses kredit, kini bisa ngajuin pinjaman dalam hitungan jam. Karena kemudahannya tersebut, banyak orang yang mulai beralih ke pinjaman online. Akan tetapi belakangan ini, mulai banyak aduan nasabah akan fintech yang dinilai nggak aman. Aplikasi atau website pinjaman online sudah kian tersebar, bukan hanya kalangan dewasa atau karyawan namun bagi kalangan pelajar khususnya mahasiswa pun kini dapat melakukan pinjaman online salah satunya dengan menggunakan kredivo.

Bicara soal fintech Kredivo mengadakan survei singkat melalui Instagram untuk mengetahui pendapat kredipal tentang keamanan kredivo, dan banyak yang berpendapat diantaranya kredivo sudah resmi terdaftar dan diawasi OJK, Bunga Kredivo paling rendah dan

tidak mencekik, proses penagihan yang manusiawi, kredipal sendiri yang telah membuktikan bahwa kredivo terjamin aman. Sumber: blog.kredivo.com.

Kondisi perusahaan finance di Indonesia ini semakin menunjukkan tingkat persaingan yang dapat dilihat dengan semakin banyaknya aplikasi pinjaman online yang beroperasi di bidang yang sama. Sehingga banyak para konsumen yang memutuskan untuk meminjam dana melalui aplikasi berbasis technology yaitu aplikasi pinjaman dana online, beberapa sebab banyak dari para konsumen yang memutuskan untuk mengambil kredit pada aplikasi pinjaman online khususnya Kredivo, antara lain dikarenakan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen, maka kualitas layanan tersebut sangat baik.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:107) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterima atau diperoleh. Kualitas pelayanan yang baik di dalam sebuah perusahaan akan membentuk sebuah persepsi baik bagi konsumen yang akan mempengaruhi konsumen melakukan pengambilan keputusan meminjam dana online. Sebuah layanan yang bermutu hanya bisa dirasakan oleh para konsumen. Apabila konsumen memperoleh layanan yang baik maka akan mempengaruhi konsumen memutuskan untuk pengambilan peminnjaman dana online di perusahaan finance tersebut tersebut dan sebaliknya.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini diberi judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Meminjam Dana Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Universitas Islam Malang)**”

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan yang terdiri dari (bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen meminjam dana online pada KREDIVO?
2. Apakah kualitas layanan yang terdiri dari (bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen meminjam dana online pada KREDIVO?
3. Dari berbagai variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan yang terdiri dari (bukti fisik,kehandalan,daya tanggap, jaminan, empati) variabel mana yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian konsumen meminjam dana online pada KREDIVO?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas layanan yang terdiri dari (bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) apakah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen meminjam dana online pada Kredivo.
2. Mengetahui dan menganalisis kualitas layanan yang terdiri dari (bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) apakah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen meminjam dana online pada Kredivo.
3. Mengetahui dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh diantara kualitas layanan yang terdiri dari (bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap keputusan pembelian konsumen meminjam dana online pada KREDIVO.

Tinjauan Teori

Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Rahman (2017) “ Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Layanan, dan Word of Mouth terhadap keputusan Nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI KRIAN,SIDOARJO” yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa suku bunga, kualitas layanan dan word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan meminjam kredit usaha rakyat di bank BRI Krian, Sidoarjo. Penelitian kedua dilakukan oleh Agilwaseso dkk (2014) “ Pengaruh kualitas layanan, suku bunga, dan lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit di PD BKK Pernalang” yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan, suku bunga, dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit. Penelitian ketiga dilakukan oleh Bramantyo (2017) “Pengaruh kualitas layanan dan Promosi terhadap keputusan Kredit UMKM” yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan promosi berpengaruh positif terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit pada LKKB di kecamatan Salam. Penelitian keempat dilakukan oleh Wijayanti (2018) “ Pelaksanaan Pemberian Kredit Berbasis Teknologi Informasi Oleh Fintech kepada pelaku UMKM” yang hasil penelitiannya menunjukkan tentang daftar-daftar perusahaan yang terdaftar dan diawasi oleh OJK. Penelitian kelima dilakukan oleh Syahputra (2018) “Pengaruh kualitas layanan pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah pada koperasi karya abadi simpan pinjam sekayu” yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen meminjam dana pada koperasi simpan pinjam sekayu.

Pinjaman Online

Pinjaman online adalah fasilitas pinjaman uang oleh penyedia jasa keuangan yang beroperasi secara online. Penyedia pinjaman online tersebut biasa dikenal dengan sebutan fintech. Pinjaman online yang langsung cair dan tanpa jaminan merupakan solusi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan dana tunai tanpa harus mengajukannya secara tatap muka. Penyedia pinjaman ini adalah lembaga penyedia jasa keuangan yang beroperasi secara online dengan bantuan teknologi informasi.

Keputusan Pembelian

Pengambilan keputusan konsumen (consumer decision making) adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya (Setiadi, 2013:342). Definisi lain menurut Peter dan Osmon (200) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:32) mengemukakan bahwa pengambilan keputusan adalah proses pemecahan masalah yang diarahkan pada sasaran. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan keputusan konsumen yang dipakai pada penelitian ini menurut Setiadi (2013) bahwa keputusan pembelian konsumen merupakan integrasi pengetahuan untuk memilih atau mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu sebagai keputusan.

Kualitas Layanan

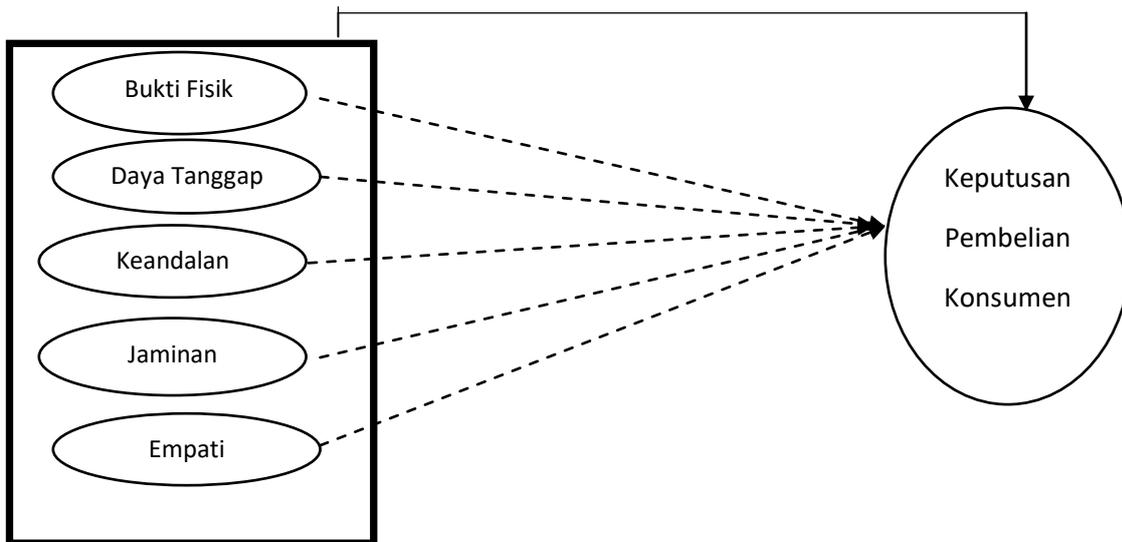
Menurut Goetsch & Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011 : 64) “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Kotler (2000) dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011 : 17) mendefinisikan jasa sebagai “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.”

Lewis & Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011 : 180) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai “Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan.”

Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu tindakan yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik) yang dapat ditawarkan kepada pelanggan dan mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Kerangka konseptual



Jenis data yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat di definisikan sebagai sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu menurut (Sugiyono, 2017).

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumenyang meminjam dan mendownload aplikasi dana online kepada KREDIVO khususnya mahasiswa Universitas Islam Malang, rata-rata jumlah yang meminjam dan mendownload aplikasi perminggunya adalah 1.500 orang. Penentuan besarnya sampel pada penelitian ini menggunakan teori Ferdinand (2015) yang menyatakan ukuran sampel yang persentatif antara 100 sampai 200. Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden.

Sumber dan metode pengumpulan data

Sumber data Penelitian ini adalah Data primer merupakan data yang di peroleh dari hasil penyebaran kuesioner pada seluruh Mahasiswa di Universitas Islam Malang.

Dalam Penelitian ini metode untuk pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden yaitu dengan skala *likert*.

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
----------	-----------------------	------------

Pembahasan

Uji Validasi

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui seluruh pernyataan item mempunyai nilai r hitung $> 0,1946$ maka hasil uji validitas diatas kuesioner dapat dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai hasil yang reliabel. Dapat dikatakan reliabel dibuktikan dengan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Uji Normalitas

Hasi uji analisi menyatakan bahwa hasil probabilitas (*Asymp. Sig*) $0,319 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa data yang sudah tersebar tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Tolerance* masing-masing variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sudah memenuhi kriteria nilai yang menunjukkan angka $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 yang berarti tidak terjadi korelasi.

Uji Heterokedastisitas

Nilai signifikansi masing-masing variabel $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.663	1.663		.399	.691
	TOTAL_X1	.255	.064	.358	4.000	.000
	TOTAL_X2	-.185	.071	-.195	-2.612	.010
	TOTAL_X3	.253	.085	.253	2.970	.004
	TOTAL_X4	.141	.065	.156	2.185	.031
	TOTAL_X5	.413	.093	.343	4.431	.000

Sumber: Sumber Data Primer Diolah 2020

Dari persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- a = Nilai Konstanta sebesar **0,663**, artinya jika seluruh variabel bebas bernilai nol, maka variabel keputusan meminjam dana online(Y) positif **0,663**
- b₁ = Koefisien regresi bukti fisik (X1) memiliki nilai positif **0,255**, artinya jika variabel (bukti fisik) X1 meningkat, maka variabel keputusan meminjam dana online (Y) juga akan mengalami peningkatan.
- b₂ = Koefisien regresi kehandalan (X2) memiliki nilai negatif **-0,185**, artinya jika variabel (kehandalan) X2 naik/bertambah maka variabel keputusan meminjam dana online (Y) juga akan mengalami penurunan.
- b₃ = Koefisien regresi daya tanggap (X3) sebesar **0,253**, artinya jika variabel (daya tanggap) X3 meningkat, maka variabel keputusan meminjam dana online (Y) juga akan mengalami peningkatan.
- b₄ = Koefisien regresi jaminan (X4) sebesar **0,141**, artinya jika variabel (jaminan) X4 meningkat, maka variabel keputusan meminjam dana online (Y) juga akan mengalami peningkatan
- b₅ = Koefisien regresi Empati (X5) sebesar **0,413** artinya jika variabel empati (X5) meningkat, maka variabel keputusan meminjam dana online (Y) juga akan mengalami peningkatan

Uji F

**Hasil Uji F
ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	159.267	5	31.853	24.768	.000 ^a
Residual	120.893	94	1.286		
Total	280.160	99			

Sumber: Data Primer Diolah 2020

Berdasarkan Tabel 4.15 Diketahui bahwa nilai f sebesar 24,768 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap keputusan meminjam dana *online*.

Uji T

Tabel 4.16
Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.663	1.663		.399	.691
	TOTAL_X1	.255	.064	.358	4.000	.000
	TOTAL_X2	-.185	.071	-.195	-2.612	.010
	TOTAL_X3	.253	.085	.253	2.970	.004
	TOTAL_X4	.141	.065	.156	2.185	.031
	TOTAL_X5	.413	.093	.343	4.431	.000

Sumber: Data Primer Diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.16 Hasil uji t diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Variabel Bukti Fisik (X1)

Variabel X1 memiliki nilai statistik uji t sebesar 0,255 dan nilai signifikansi t $0,000 < 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik berpengaruh terhadap keputusan meminjam dana online. Dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak.

2. Variabel Keandalan (X2)

Variabel X2 memiliki nilai statistik uji t sebesar -0,185 dan nilai signifikansi t $0,010 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam dana online. Dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak.

3. Variabel Daya Tanggap (X3)

Variabel X3 memiliki nilai statistik uji t sebesar 0,253 dan nilai signifikansi t $0,004 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam dana online. Dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak.

4. Variabel Jaminan (X4)

Variabel X4 memiliki nilai statistik uji t sebesar 0,141 dan nilai signifikansi t $0,031 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam dana online, jadi dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak.

5. Variabel Empati (X5)

Variabel X5 memiliki nilai statistik uji t sebesar 0,413 dan nilai signifikansi t $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam dana online. Dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak.

Uji Koefisien Determinasi R Square

Tabel 4.17
Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.568	.546	1.134

Sumber: Sumber Data Primer Diolah 2020

Dari tabel 4.17 diketahui seluruh nilai Adjusted R square yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki kontribusi secara bersamaan sebesar 54,6% terhadap variabel keputusan meminjam dana online. Sedangkan sisanya 45,4% dijelaskan oleh variabel lain yang diluar dari penelitian ini.

Uji Dominan

4.18
Hasil Olah SPSS
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.663	1.663		.399	.691
TOTAL_X1	.255	.064	.358	4.000	.000
TOTAL_X2	-.185	.071	-.195	-2.612	.010
TOTAL_X3	.253	.085	.253	2.970	.004
TOTAL_X4	.141	.065	.156	2.185	.031
TOTAL_X5	.413	.093	.343	4.431	.000

Sumber: Sumber Data Primer Diolah 2020

Dari tabel diatas nilai beta terbesar dimiliki oleh variabel X1 (bukti fisik) sebesar 0,358 dengan nilai Sig. 0,000. X2 (kehandalan) sebesar -0,195 dengan nilai sig. 0,010. X3 (daya tanggap) sebesar 0,253 dengan nilai sig 0,004. X4 (jaminan) sebesar 0,156 dengan nilai sig 0,031. X5 (empati) sebesar 0,343 dengan nilai sig 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap variabel keputusan meminjam dana online, sedangkan variabel kehandalan berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel keputusan meminjam dana online. Berdasarkan rumusan masalah

variabel bukti fisik merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel keputusan meminjam dana *online*.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati secara simultan Terhadap Keputusan Meminjam Dana Online pada Kredivo

Diketahui dari hasil penelitian ini, menyatakan bahwa variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pinjaman dana online pada mahasiswa niversitas Islam Malang. Hal ini menunjukkan jika terjadi perubahan secara bersama-sama pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati akan menyebabkan perubahan yang signifikan terhadap keputusan jasa pinjaman dana online pada mahasiswa *Universitas Islam Malang*.

Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati secara Parsial Terhadap Keputusan Meminjam Dana Online pada Kredivo

Sedangkan secara parsial variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminam, dan empati memiliki pegaruh secara parsial terhadap keputusan meminjam dana online. Dapat dilihat dari hasil uji t (parsial), dimana nilai *Sig.* dari masing masing variabel yang membentuk kualitas pelayanan pada penelitian ini yakni bukti fisik sebesar $0,000 < 0,05$, keandalan sebesar $0,010 < 0,05$, daya tanggap sebesar $0,004 < 0,05$, jaminan sebesar $0,031 < 0,05$, dan kualitas empati sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahman (2017), Agilwaseso dkk (2014) Bramantyo (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan meminjam dana online.

1. Pengaruh Bukti fisik terhadap keputusan pembelian konsumen

Pada variabel Bukti Fisik (X_1) hasil penelitian menghasilkan kesimpulan yaitu pengaruh yang diberikan kepada variabel keputusan konsumen (Y) adalah berpengaruh signifikan positif bisa dilihat melalui pernyataan-pernyataan atau indikator yang telah disebar ke 100 respondem dengan distribusi jawaban yang variatif. di antaranya: indikator nilai tertinggi terletak pada item ($X_{1.4}$) diperoleh rata-rata sebesar 4,2 dari total rata-rata sebesar 4,1 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “sangat setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan “Aplikasi Portebel semua Android”. Sedangkan nilai terendah terletak pada item ($X_{1.3}$) diperoleh rata-rata sebesar 4,0 dari total rata-rata sebesar 4,1 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Aplikasi mudah dipahami dan Sistematis”. Secara keseluruhan nilai rata-rata yang didapat pada semua indikator variabel bukti fisik yaitu sebesar 4,1. Dengan nilai T parsial sebesar 0,255 dan nilai signifikansi t $0,000 < 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik X_1 berpengaruh terhadap keputusan meminjam dana online Kredivo. Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan (Bukti Fisik), hal ini karena konsumen setuju dergan pernyataan bahwa aplikasi Kredivo portebel semua Android. Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Rahman (2017) dimana judul penelitiannya adalah “pengaruh suku bunga, kualitas layanan, dan wourd of mouth terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di BANK BRI KRIAN, SIDOARJO.”

2. Pengaruh Keandalan

Pada Hasil uji t (parsial) kehandalan Pada Hasil uji t (parsial) kehandalan memiliki pengaruh negative signifikan. Menurut peneliti terkadang beberapa dimensi kurangmembentuk hubungan yang saling menguatkan.Hasil ini Ditinjau dari nilai Rata-rata pada 2 item pernyataan yang Bernilairendahdari rata-rata jawaban yang diharapkanyakni"Petugas Kredivo memiliki kompetensi Handal" Dan "Petugas Kredivo memiliki pengetahuan luas".Hal ini dapat terjadi mengingat Kredivo merupakan jasa keuangan, yang mana jika sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa Keuangan yang dituntut harus memprioritaskan pelayanan yang baik Berdasarkan ilmu pengetahuan Dan Pelayanan Profesional Berdasarkan kehandalan yang dimiliki oleh karyawan kredivo itu sendiri. Dengan demikian presepsi konsumen dalam Hal kualitas layanan Yang diberikan pihak Kredivo kepada konsumen dapat Memberikan citra yang baik bagi Perusahaan Dan juga akan semakin meningkatkan keputusannya untuk meminjam dana online dengan menggunakan jasa pinjaman dari Kredivo, mengingat konsumen selalu ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal, profesional dan mendapatkan apa yang konsumen harapkan dari jasa pinjaman dana online Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh syaputra (2018) “ Pengaruh kualitas layanan pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah pada koprasia karya abadi simpan pinjam sekayu” dimana kualitas layanan pemberian kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada koperasi karya abadi simpan pinjam sekayu"

3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Pada variabel daya tanggap (X_3) hasil penelitian menghasilkan kesimpulan yaitu pengaruh yang diberikan kepada variabel keputusan konsumen (Y) adalah berpengaruh signifikan positif bisa dilihat melalui pernyataanpernyataan atau indikator yang telah disebar ke 100 respondem dengan distribusi jawaban yang variatif.di antaranya: indikator tertinggi terleta pada item ($X_{3.1}$) diperoleh rata-rata sebesar 4,2 dari total rata-rata sebesar 4,1 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Petugas tanggap dalam menghadapi konsumen”. Dan pada item ($X_{3.2}$) diperoleh rata-rata sebesar 4,2 dari total rata-rata sebesar 4,1 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “sangat setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan “Petugas cepat merespon keinginan konsumen”. Sedangkan nilai terendah terletak pada item ($X_{3.3}$) diperoleh rata-rata sebesar 4,0 dari total rata-rata sebesar 4,1 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Petugas siap dalam melayani konsumen”. Secara keseluruhan nilai rata-rata yang didapat pada semua indikator daya tanggap sebesar 4,1. Dengan nilai T (parsial) sebesar 0,253 dan nilai signifikansi $t > 0,004 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam dana online. Hal ini membuktikan bahwa konsumen setuju dengan pernyataan bahwa petugas kredivo tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen, oleh karena itu semakin tanggap pelayanan dari petugas kredivo maka akan memperkuat kualitas layanan perusahaan pinjaman dana online Kredivo. Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Agilwaseso dkk (2014) yaitu “ pengaruh kualitas layanan, suku bunga, dan lokasi terdap keputusan pengambilan kredit di PD BKK pemalang”.

4. Pengaruh Jaminan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Pada variabel jaminan (X_4) hasil penelitian menghasilkan kesimpulan yaitu pengaruh yang diberikan kepada variabel keputusan konsumen (Y) adalah berpengaruh signifikan positif bisa dilihat melalui pernyataan-pernyataan atau indikator yang telah disebar ke 100 responden dengan distribusi jawaban yang variatif. Di antaranya: indikator tertinggi terletak pada item (X4.2) diperoleh rata-rata sebesar 4,2 dari total rata-rata sebesar 4,2 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Saya merasa aman jika melakukan transaksi pinjaman dana online di Kedivo”. Pernyataan ketiga (X4.3) diperoleh rata-rata sebesar 4,2 dari total rata-rata sebesar 4,2 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Janji yang ditawarkan petugas sesuai dengan yang ditawarkan”. Dan Pernyataan keempat (X4.4) diperoleh rata-rata sebesar 4,2 dari total rata-rata sebesar 4,2 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Kerahasiaan data saya dijamin oleh Kredivo”. Sedangkan nilai terendah terletak pada item (X4.1) diperoleh rata-rata sebesar 4,1 dari total rata-rata sebesar 4,2 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Aplikasi pinjaman dana Online Kredivo sudah terdaftar dan diawasi oleh OJK”. Dengan nilai t (parsial) sebesar 0,141 dan nilai signifikansi $t_{0,031} > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam dana online. Hal ini mencerminkan bahwa konsumen setuju dengan pernyataan peneliti pada variabel jaminan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Bramantyo (2017) “Pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan kredit UMKM”.

5. Pengaruh Empati Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Pada variabel empati (X_5) hasil penelitian menghasilkan kesimpulan yaitu pengaruh yang diberikan kepada variabel keputusan konsumen (Y) adalah berpengaruh signifikan positif bisa dilihat melalui pernyataan-pernyataan atau indikator yang telah disebar ke 100 responden dengan distribusi jawaban yang variatif. Di antaranya: indikator tertinggi terletak pada item (X5.1) diperoleh rata-rata sebesar 4,1 dari total rata-rata sebesar 4,0 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Sangat mudah menghubungi manajemen Kredivo”. Dan pernyataan kedua (X5.2) diperoleh rata-rata sebesar 4,1 dari total rata-rata sebesar 4,0 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Petugas Kredivo sangat mampu berkomunikasi baik dengan para konsumen”. Sedangkan nilai terendah terletak pada item (X5.3) diperoleh rata-rata sebesar 4,0 dari total rata-rata sebesar 4,0 dengan frekuensi tertinggi pada jawaban “setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan “Sangat mengetahui apa keinginan konsumen”. Secara keseluruhan rata-rata yang didapat dari semua indikator variabel empati yaitu sebesar 4,0 Dengan nilai t (parsial) sebesar 0,413 dan nilai signifikansi $t_{0,000} > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (empati) berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam dana online. Hal ini menyatakan bahwa konsumen setuju dengan pernyataan penelitian mengenai semua indikator dari variabel empati. Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Rahman (2017) “Pengaruh suku bunga, kualitas layanan dan word of

mouth terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di BANK BRI KRIAN SIDOARJO”.

Pengaruh Paling Dominan Dari variabel (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati) Terhadap Keputusan Meminjam Dana Online Pada Kredivo di Mahasiswa Universitas Islam Malang.

Berdasarkan hasil penelitian dominan diatas mengenai variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap keputusan meminjam dana online Kredivo pada mahasiswa Universitas Islam Malang, dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik memiliki nilai koefisien beta yang terstandarisasi (*Standardized Beta Coefficients*) paling besar dari variabel lain yaitu sebesar 0,358.

Jadi pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh paling dominan terhadap keputusan meminjam dana online Kredivo pada mahasiswa Universitas Islam Malang. Hal ini bisa saja terjadi karena penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan membuktikan nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), sarana komunikasi serta penampilan pegawainya dapat meyakinkan konsumen untuk memutuskan meminjam dana online menggunakan jasa Kredivo.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dianalisis bab sebelumnya mengenai Pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap keputusan meminjam dana online Kredivo pada mahasiswa Universitas Islam Malang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap keputusan meminjam dana online kredivo pada mahasiswa di Universitas Islam Malang
2. Dari hasil penelitian ini variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara Parsial terhadap keputusan meminjam dana online kredivo pada mahasiswa di universitas islam malang.
3. Dari hasil penelitian ini variabel bukti fisik berpengaruh paling dominan terhadap keputusan meminjam dana online kredivo pada mahasiswa di universitas islam malang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya lakukan maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan jasa pinjaman dana *online* perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen tidak hanya dari bukti fisik yang dimiliki perusahaan melainkan juga dari segi kemudahan akses dan pengurangan resiko-resiko yang ditimbulkan pada jasa pinjaman dana secara *online*.
2. Bagi peneliti selanjutnya Hendaknya menambahkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan menambahkan indikator-indikator yang terkait dengan fenomena terkini mengenai apasaja faktor yang dapat mempengaruhi keputusan meminjam dana *online*.



Daftar Pustaka

- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011 . Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Sangadji & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta : Andi
- Fandy Tjiptono 2009, Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta.
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley M. (1994). Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness
(*Merrill's international series in engineering technology*). Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Fandy Tjiptono 2009, Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta
- Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo.
- Nugroho J. Setiadi. 2013. Perilaku Konsumen (edisi revisi). Jakarta : Kencana Perdana Media Grup
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago.

Sumber lain

blog.kredivo.com

Devi Nabila Wahyu Dwi Wulandari * : Adalah Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMA

M. Hufron ** : Adalah Dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMA

Siti Asiyah *** : Adalah Dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMA