

KUALITAS PRODUK, SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KPR BANK BTN CABANG MANADO

Oleh:

Gerardo Andrew Tumangkeng

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado
email: gerardotumangkeng@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dapat diciptakan perusahaan, dengan memberikan yang terbaik untuk pelanggannya. Perusahaan dapat meningkatkan nilai terhadap pelanggan dengan cara menghasilkan produk yang memiliki keunggulan dan adanya jaminan manfaat produk tersebut. Meningkatkan Nilai dapat dilakukan melalui kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan pada para pelanggan. Kredit pemilikan rumah (KPR) yang ditawarkan diminati masyarakat karena prosedurnya mudah dan tingkat suku bunga yang mudah dijangkau untuk mendapatkan perumahan. melalui produk KPR BTN pelanggan diharapkan akan mendapatkan keuntungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. Penelitian ini menggunakan survey, dengan metode penelitian asosiatif. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas produk, suku bunga, dan kualitas layanan, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Secara parsial suku bunga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian hipotesis ditolak. Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.

Kata kunci: *kualitas produk, suku bunga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

Customer satisfaction can be created companies, to give the best for their customers. The company can increase the value to the customer by producing products that has excellence and benefit assurance of the product. To enhance value can be done through the quality of services provided by the company to their customers. Mortgages offered in great demand by the public because the procedure is easy and the interest rate that is easily accessible to get housing. There's mortgage product's BTN bank branch Manado, customer will get expect the benefits. This study aimed to determine the effect of product quality, service quality and the interest rate to satisfaction of customer's of mortgage BTN bank branch Manado. This research use survey with associative research method. Technique analysis uses multiple linear regressions. The results showed simultaneous quality products, interest rates and quality of service, influential to customer satisfaction. Partially interest rates negative influenced to the customer satisfaction thus the hypothesis rejected. Product quality and service quality has positive influenced to the customer satisfaction of mortgage BTN bank branch Manado.

Keywords: *product quality, interest rate, service quality, customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perekonomian dunia saat ini semakin berkembang, khususnya di Indonesia. Persaingan sektor perbankan beberapa tahun belakangan ini sudah sangat kompetitif. Bank-bank pemerintah maupun bank swasta tampak lebih agresif menawarkan berbagai produk perbankan ke konsumen. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat memberikan yang terbaik untuk nasabahnya dengan kata lain perusahaan harus dapat meningkatkan nilai terhadap pelanggan dengan cara menghasilkan produk yang memiliki keunggulan dan juga pelanggan dapat merasakan jaminan dari produk yang dihasilkan.

Meningkatkan Nilai pelanggan dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang disajikan kepada pelanggan, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap perusahaan tersebut. KPR yang ditawarkan oleh Bank BTN Cabang Manado sangat diminati oleh masyarakat karena prosedurnya sangat mudah dan tingkat suku bunga yang mudah dijangkau untuk mendapatkan perumahan, dengan adanya produk KPR Bank BTN Cabang Manado mendapatkan keuntungan dari produk KPR tersebut dan nasabah merasa puas dengan prosedurnya. Berdasarkan uraian sebelumnya penulis mendukung pentingnya kualitas produk, suku bunga dan pelayanan serta keuntungan kuat terhadap perilaku pelanggan dalam membeli produk bank, sehingga penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. Kualitas produk, suku bunga dan kualitas layanan secara bersama terhadap kepuasan pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado.
2. Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado.
3. Suku bunga terhadap kepuasan pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado.
4. Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Lovelock & Wright 2007:96). Tjiptono dan Chandra (2012:70 -71) Menyatakan dalam praktik, persoalan pelik yang sering dijumpai adalah menerjemahkan konsep kepuasan pelanggan kedalam strategi bisnis yang siap diimplementasikan.

Setidaknya ada delapan strategi yang selama ini diterapkan berbagai organisasi dalam rangka memuaskan pelanggannya; (1) manajemen ekspektasi pelanggan adalah berusaha mengedukasi pelanggan adalah mereka bisa benar memahami peran, hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk/jasa; (2) *relationship marketing and management* berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan; (3) *after marketing* menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan saat ini (*current customer*) sebagai cara yang lebih *cost-effective* untuk membangun bisnis yang menguntungkan; (4) strategi retensi pelanggan, strategi ini berusaha meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman terhadap faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok. dengan kata lain, strategi ini mencoba menekan *price defectors* (beralih pemasok karena mengejar harga lebih murah), *product defector* (menemukan produk superior ditempat lain), *service defectors* (mendapat layanan lebih bagus ditempat lain), *market defectors* (pindah ke pasar lain), *technological defectors* (beralih ke teknologi lain), dan *organizational defectors* (beralih karena tekanan politik); (5) *superior customer service* diwujudkan dengan cara menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing, implementasinya bisa beraneka ragam, diantaranya garansi internal dan eksternal, jaminan, pelatihan cara penggunaan produk, konsultasi teknis, saran pemakaian produk

alternatif, peluang penukaran atau pengembalian produk yang tidak memuaskan, reparasi komponen yang rusak/cacat, penyediaan suku cadang pengganti, penindaklanjutan kontak dengan pelanggan, informasi berkala dari perusahaan, klub/organisasi pemakai produk, pemantauan dan penyesuaian produk untuk memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan dan seterusnya; (6) *technology infusion strategy* berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pengalaman *service encounter* pelanggan, baik dalam hal *customization* dan fleksibilitas, perbaikan pemulihan layanan, maupun penyediaan *spontaneous delight*; (7) strategi penanganan komplain secara efektif, strategi ini mengandalkan empat aspek penting: empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau complain, dan Kemudahan bagi konsumen untuk mengontak perusahaan; dan (8) strategi pemulihan layanan, strategi ini berusaha menanggapi setiap masalah dan belajar dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi.

Kualitas Produk

Wahjono (2010: 88) Produk adalah setiap apa saja yang ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan manusia. Machfoedz (2005: 125) kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya meliputi keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan dan perbaikannya, dan sifat lainnya.

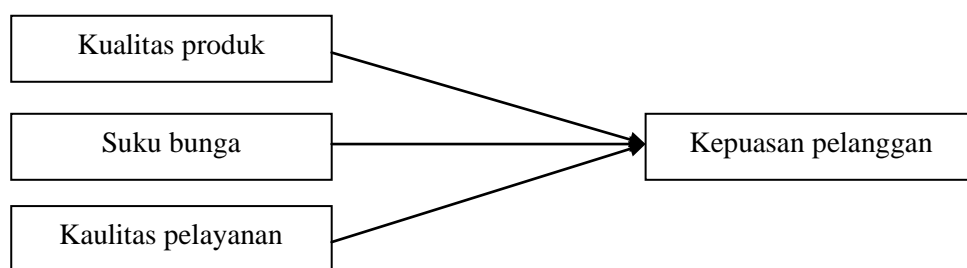
Suku Bunga

Bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) yang harus di bayar nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman) Kasmir (2012a: 40). Pembebanan besarnya suku bunga kredit dibedakan pada jenis kreditnya. penggunaan metode perhitungan yang akan digunakan, sangat mempengaruhi jumlah bunga yang akan dibayar. Jumlah bunga yang dibayar akan mempengaruhi jumlah angsuran per bulan, dimana jumlah angsuran terdiri dari utang/pinjaman pokok dan bunga (Kasmir 2012b: 160).

Kualitas Pelayanan

Ariani (2009:205) menyatakan kualitas pelayanan merupakan atribut global perusahaan dan merupakan pertimbangan pelanggan terhadap keberhasilan atau superioritas perusahaan secara menyeluruh. Tjiptono dan Chandra (2012:75) Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah: (1) Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (2) Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (3) Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan; (4) Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan; (5) Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Kerangka Berpikir Penelitian



Gambar 1: Kerangka Berpikir Penelitian

Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas produk, suku bunga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.
2. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.
3. Suku bunga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2012:100) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode penelitian lapangan (*field Research method*) yaitu pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dengan cara:

1. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas perusahaan.
2. Kuesioner yaitu merupakan daftar yang diberikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Kuesioner ini dibagikan kepada para pelanggan kredit perumahan rakyat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado.
3. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pelanggan kredit perumahan rakyat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado.

Metode Penentuan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2012:120). Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus Slovin (Sangadji dan Sopiah 2010:92) didapatkan 95,35 dan dibulatkan menjadi 100 dari jumlah populasi sebanyak 2.053.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Kualitas produk (X1) adalah kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk yang memenuhi atau melebihi harapan.
2. Suku bunga (X2) adalah balas jasa oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya.
3. Kualitas Pelayanan (X3) ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.
4. Kepuasan Pelanggan (Y) adalah suatu tindakan yang dilakukan pelanggan dalam menggunakan produk yang ditawarkan bank.

Metode Analisis

Dalam penelitian ini digunakan alat analisis sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
3. Regresi Linear Berganda
4. Pengujian Hipotesis
 - a. Uji F
 - b. Uji t

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Responden

Penelitian ini menggunakan 100 responden debitur KPR pada Bank BTN Cabang Manado yang kebetulan di temui. Gambaran tiap responden atau identitas tiap responden meliputi umur, pekerjaan, pendidikan dan jenis kelamin.

Tabel 1. Karakteristik Umur Responden

Umur	Jumlah Responden	Persentase
21-30 tahun	7	7.00
31-40 tahun	59	59.00
41-50 tahun	30	30.00
> 50 tahun	4	4.00
Total	100	100

Sumber: Hasil pengolahan data 2013.

Tabel 1 dapat menunjukkan dari keseluruhan responden berdasarkan umur terdapat 7% berumur antara 21-30 tahun, 59% berumur antara 31-40 tahun, 30% berumur antara 41-50 tahun dan 4% berumur di atas 50 tahun. Berdasarkan data tersebut, maka berarti sebagian besar nasabah yang mengambil KPR pada Bank BTN Cabang Manado berada pada usia antara 31-40 tahun ini berarti responden berada dalam usia produktif.

Tabel 2. Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Wiraswasta	13	13.00
PNS	30	30.00
Pegawai swasta	27	27.00
Pegawai BUMN	30	30.00
Total	100	100

Sumber: Hasil pengolahan data 2013.

Tabel 2 menunjukkan bahwa keseluruhan responden berdasarkan pekerjaan terdapat 13% memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, 30% memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri, 27% memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta dan 30% memiliki pekerjaan sebagai pegawai BUMN. Hal ini dapat diartikan bahwa semua responden memiliki mobilitas tinggi yang benar-benar membutuhkan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.

Tabel 3. Karakteristik Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Sma	5	5.00
Akademi	28	28.00
Perguruan Tinggi	67	67.00
Total	100	100

Sumber: Hasil pengolahan data 2013.

Tabel 3 menunjukkan bahwa keseluruhan responden berdasarkan pendidikan terakhir 5% berlatar belakang pendidikan SMA, dan 28% berlatar belakang pendidikan Akademi serta 67% berlatar belakang pendidikan Perguruan Tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa semua responden mempunyai kemampuan atau pemahaman untuk mengetahui proses pengambilan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.

Tabel 4. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	63	63.00
Perempuan	37	37.00
Total	100	100

Sumber: Hasil pengolahan data 2013.

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin dari keseluruhan responden nasabah KPR pada Bank BTN Cabang Manado terdapat 63% adalah laki-laki dan 37% adalah perempuan.

Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen mengukur suatu konsep yang seharusnya diukur. Pertanyaan yang valid adalah pertanyaan yang koefisien korelasinya lebih besar dari pada angka kritik tabel korelasinya, dan sebaliknya apabila koefisien korelasinya lebih kecil dari angka kritik tabel, korelasi pertanyaan dinyatakan tidak valid (tidak dapat dipercaya kebenarannya). Cara lain untuk melihat indikator dinyatakan valid, jika r hitung atau nilai *corrected item total correlation* mempunyai nilai lebih besar dari r standar yaitu 0,3. Berdasarkan hasil uji validitas instrument dari keempat variabel yaitu kualitas produk (X_1), suku bunga (X_2) kualitas layanan (X_3) dan kepuasan pelanggan (Y) Semua pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung (korelasi) lebih besar dari 0,3.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas instrument bertujuan untuk mengetahui besarnya indeks instrument dari variabel kualitas produk (X_1), suku bunga (X_2) kualitas layanan (X_3) dan kepuasan pelanggan (Y). Setelah dilakukan uji validitas dan diperoleh butir pernyataan yang valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *CronbachAlpha*. Keputusan untuk mengetahui bahwa instrument adalah reliabel jika nilai r Alpha > 0,6. Dari hasil uji reliabilitas instrument pada empat variabel yaitu kualitas produk (X_1), suku bunga (X_2) kualitas layanan (X_3) dan kepuasan pelanggan (Y) adalah reliabel karena nilai r Alpha > 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk melihat apakah asumsi-asumsi klasik dalam model regresi telah terpenuhi atau tidak. Jika terpenuhi maka model regresi yang diperoleh dapat digunakan untuk sarana estimasi (hipotesis). Dimana asumsi yang diuji:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Uji ini merupakan pengujian yang paling banyak dilakukan untuk analisis statistik parametrik. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut terdistribusi secara normal. Maksud data terdistribusi secara normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal. Distribusi normal data dengan bentuk distribusi normal dimana data memusat pada nilai rata-rata dan median (Santosa & Ashari 2005:231). Dari cara normal plot didapat hasil untuk normal plot dapat dilihat data berada disepanjang garis diagonal dan bergerak searah dengan garis diagonal.

2. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji apakah terdapat multikolinieritas atau tidak dalam penelitian ini perlu dilihat covariance dari masing-masing data variabel yang diteliti. Jika covariance sama dengan 0, maka terjadi multikolinieritas data antara variabel penelitian, sehingga data penelitian tidak dapat digunakan sebagai data untuk melakukan estimasi. Dari hasil dapat dilihat covariance ketiga variabel bebas $\neq 0$. Dengan demikian tidak terjadi multikolinieritas (singular) atau antar variabel bebas tidak berkorelasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini dapat digunakan untuk dijadikan estimasi.

3. Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji apakah terdapat gangguan variance (heterokedastisitas) antar variabel, maka perlu diuji kolineritas. Jika $VIF > 2$ maka terjadi herokedastisitas tapi jika $VIF < 2$ maka tidak terjadi heterokedastisitas. Dari hasil perhitungan statistik, diperoleh VIF untuk masing-masing variabel bebas adalah ;

- 1 Variabel Kualitas Produk VIF 1.150,
2. Variabel Suku Bunga VIF 1.160,
3. Variabel Kualitas Pelayanan VIF 1.186

Karena ketiga variabel bebas memiliki $VIF < 2$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas. Dengan demikian model memenuhi syarat untuk dijadikan model estimasi.

Analisis Regresi Berganda

Hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 19.00* maka dapat dilihat persamaan regresi berganda yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 25.445 + 0,191X_1 - 0,337X_2 + 0,317X_3$$

Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,191 dan memiliki pengaruh positif. Hal ini berarti bahwa jika variabel kualitas produk naik maka kepuasan pelanggan kredit perumahan rakyat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado juga akan naik, demikian juga sebaliknya apabila variabel kualitas produk turun maka pelanggan nasabah kredit perumahan rakyat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado juga akan turun dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
2. Variabel suku bunga (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar -0,337 dan memiliki pengaruh negatif. Hal ini berarti bahwa jika variabel suku bunga turun maka kepuasan pelanggan kredit perumahan rakyat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado juga akan naik, demikian juga sebaliknya apabila variabel suku bunga naik maka kepuasan pelanggan kredit perumahan rakyat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado juga akan turun dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
3. Variabel kualitas pelayanan (X_3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,317 dan memiliki pengaruh positif. Hal ini berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan naik maka kepuasan pelanggan kredit perumahan rakyat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado juga akan naik, demikian juga sebaliknya apabila variabel kualitas pelayanan turun maka pelanggan nasabah kredit perumahan rakyat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado juga akan turun dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai kualitas produk yang sesuai dengan tingkat keinginan pelanggan akan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian produk karena pelanggan merasa puas. Perusahaan hanya dapat eksis dan bertahan bila mempunyai produk-produk yang berkualitas dibandingkan dengan pesaingnya. Bila perusahaan tidak mempunyai produk yang unik, maka pesaingnya dapat menggeser posisi strategiknya.

Pengaruh Suku Bunga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan suku bunga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kredit KPR pada Bank BTN Cabang Manado. Perubahan suku bunga merupakan perubahan dalam permintaan uang (kredit). Kenaikan suku bunga terutama suku bunga pinjaman akan menurunkan minat konsumen. Perubahan suku bunga oleh berbagai lembaga pembiayaan bank atau non bank berpengaruh terhadap permintaan kredit oleh masyarakat.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap pelanggan nasabah KPR pada Bank BTN Cabang Manado. Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan penting bagi perusahaan, dan peneliti, karena perusahaan (penyedia jasa) perlu mengetahui apakah tujuan perusahaan harus memiliki nasabah yang puas dengan kinerja perusahaan atau memberikan "kualitas layanan yang dipersepsikan" pada tingkat maksimum. Ciri kepuasan adalah keterkejutan nasabah setelah ia melakukan pembelian dan keterkejutan ini mengakibatkan sikap nasabah kurang dinamis, karena adanya kecenderungan untuk mengulangi pembelian tersebut. Hasil penelitian mereka menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dipersepsikan, semakin besar kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan:

1. Kualitas produk, suku bunga dan kualitas layanan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.
3. Suku bunga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.

Saran

Penulis menyarankan Manajemen Bank BTN Cabang Manado, sebaiknya meningkatkan kinerja pelayanan sehingga nasabah merasa nyaman dan akan meningkatkan penggunaan produk perumahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Kasmir. 2012^a. *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kasmir. 2012^b. *Dasar-dasar Perbankan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Lovelock, Christopher dan Lauren, Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Indeks. Jakarta
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Cetakan Pertama. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Sangadji, Eta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- Santosa, B. P dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*. Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Wahjono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Cetakan pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.