

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU NASABAH SIMPAN PINJAM PADA UNIT SIMPAN PINJAM (USP) SWAMITRA FATMA PESONA ADIKARYA PEKANBARU

<sup>1</sup>Diana Sri Dewi. <sup>2</sup>Fitri Hastuti

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau

Jln. HR Subrantas KM 12 Telp (0761) 63237 Fax (0761) 63366

Email: dewisri.diana.84@gmail.com

**Abstract:** *This reseach held at savings and loan unit Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru at Soekarno Hatta Street No.7E, The Morning Market Arengka Pekanbaru. This reaseach aims to knowing factors that influincing customer behaviour in borrowed funds at saving and loan unit Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru. Sample in this research as many as 60 respondents. Data were analyzed quantitatively by using validity test, reability, test F (simultaneous test), test T (partial test), multiple linear regression analysis, R-squer and classic assumption test. Result of this research shows that cultural factors and individual factors have a significant influence on customer decision in borrowed funds at saving and loan unit Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru, while social factors and psychological factors have no significant effect on customer decision saving and loan unit Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru. The result of this research analysis using help of SPSS 21.0. Based on the results obtained from the variabel Y (Customer Decision). Obtained adjusted R-squer amount 0,740 or 74% while the remaining amount 26% influenced by anathor variabels which is ignored or not exsamined in this reseacrh*

**Keywords:** *Cultur Factors, Social Factors, Individuals Factors, Psychological Factors, Custumer Decisions*

## A. PENDAHULUAN

Perusahaan yang ingin survive harus mempunyai nilai lebih yang menjadikan perusahaan tersebut berbeda dengan perusahaan lain. Nilai lebih yang ditawarkan ini akan semakin memberikan kemantapan kepada calon konsumen untuk bertransaksi atau mendorong para konsumen lama untuk bertransaksi kembali. Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya.

Dengan maraknya persaingan tersebut, perusahaan lembaga keuangan non bank seperti koperasi harus menerapkan strategi yang kompetitif agar nasabah tertarik untuk mengambil keputusan menabung yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Perusahaan lembaga keuangan tidak dapat mengabaikan pendapat atau masukan

dari nasabah dalam merumuskan strategi pemasaran yang tepat. Karena keberadaan nasabah sendiri mempunyai pengaruh pada pencapaian tujuan akhir perusahaan, yaitu perolehan laba melalui pembelian produk atau jasa.

Alasan yang mendasari topik penelitian adalah bahwa setiap perusahaan jasa dalam mempertahankan nasabahnya, perusahaan harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan cara mengetahui prilaku nasabah merupakan strategi yang dapat diimplementasikan untuk menunjang tercapainya tujuan tersebut.

USP Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa dimana pelanggannya memiliki kebutuhan jangka panjang, dengan kondisi tersebut USP Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru ini menyadari pentingnya konsep mengetahui perilaku nasabah.

Konsep ini mengharapkan adanya inovasi dan peningkatan fasilitas agar dapat menciptakan loyalitas nasabah terhadap USP Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru sehingga tercipta hubungan jangka panjang yang harmonis antara perusahaan dan nasabah.

Tidak stabilnya jumlah nasabah yang meminjam dana di USP Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru yang di sebabkan oleh mulainya bermunculan kompetitor yang sama dengan USP Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru. Banyak pilihan tersebut membuat nasabah memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan produk atau jasa yang sama sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

**Tabel 1**

**Target dan realisasi USP Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru 2014 -2018**

Tahun	Target (Rp)	Terealisasi (Rp)	Perkembangan %
2014	Rp 1.500.000.000	Rp 1.223.000.000	81,5%
2015	Rp 1.500.000.000	Rp 1.300.000.000	86,7%
2016	Rp 2.000.000.000	Rp 1.815.000.000	90,7%
2017	Rp 3.000.000.000	Rp 2.555.000.000	85,1%
2018	Rp 3.600.000.000	Rp 2.750.500.000	76,4%

**Sumber : Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru 2018**

Dari uraian diatas dapat dilihat penyaluran pinjaman kepada nasabah mengalami naik turun. Hal ini dapat di lihat dari jumlah pinjaman yang di salurkan kepada nasabah dari tahun ke tahun.

**Tabel 2**

**Jumlah Simpan Dan Pinjam Pada Unit Simpan Pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru 2014-2018**

Tahun	Simpan	Pinjam
2014	Rp 1.241.145.000	Rp 1.925.335.000
2015	Rp 1.523.195.000	Rp 1.173.091.000
2016	Rp 1.335.053.000	Rp 1.293.566.000
2017	Rp 1.124.337.000	Rp 2.929.355.000
2018	Rp 2.929.355.000	Rp 2.112.112.000

**Sumber : Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru 2018**

Menurut Kotler & Keller, (2012:10) pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan sekumpulan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan serta mengelola

hubungan dengan pelanggan yang dapat memberikan manfaat bagi organisasi.

Jasa merupakan sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan namun tetap dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Kotler (2012:11), jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu: Tidak berwujud (intangibility), Tidak dapat dipisahkan (inseparability), Beraneka ragam (variability) dan Tidak tahan lama (perishability).

Pengertian Keputusan Nasabah dalam Mengambil pinjaman/kredit yaitu sebuah proses keputusan mengambil pinjaman/kredit pada suatu bank (Philip Kotler, 2002:207), menurut (Griffin, 2002) Keputusan Nasabah dalam Mengambil pinjaman/kredit adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. menurut Schiffman, Kanuk (2004, pada Kuncoro & Adithya, 2010) Keputusan Nasabah dalam Mengambil pinjaman/kredit adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan pinjaman/kredit, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif lainnya. Jadi berdasarkan pendapat di atas keputusan nasabah merupakan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif, Mengenai proses, cara, perbuatan membeli, dengan mempertimbangkan faktor lain tentang apa yang dibeli, waktu membeli, dimana membelinya serta cara pembayarannya.

Untuk memahami pembuatan keputusan nasabah, terlebih dahulu harus dipahami sifat-sifat keterlibatan nasabah dengan produk atau jasa (Sutisna, 2003:11). Memahami tingkat keterlibatan nasabah terhadap produk atau jasa berarti pemasar berusaha mengidentifikasi hal-hal yang menyebabkan seseorang merasa harus terlibat atau tidak dalam pembelian suatu produk atau jasa. Tingkat keterlibatan

nasabah dalam suatu pembelian dipengaruhi oleh stimulus (rangsangan). Dengan perkataan lain, apakah seseorang merasa terlibat atau tidak terhadap suatu produk ditentukan apakah dia merasa penting atau tidak dalam pengambilan keputusan pembelian produk atau jasa. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa ada nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam pembelian suatu produk atau jasa, dan ada juga nasabah yang mempunyai keterlibatan yang rendah atas pembelian produk jasa.

Secara umum nasabah mengikuti suatu proses atau tahapan dalam pengambilan keputusan. Menurut Sunarto (2004:110), ada lima tahapan dalam pengambilan keputusan pembelian, yaitu : Pengenalan Masalah yakni Proses pembelian diawali dengan pengenalan masalah atau kebutuhan (need recognition), Pencarian Informasi yaitu Seorang nasabah yang telah tertarik mungkin mencari lebih banyak informasi, Evaluasi Berbagai Alternatif dimana Orang pemasaran perlu mengetahui tentang evaluasi berbagai alternatif yaitu, bagaimana nasabah memproses informasi tidak menggunakan satu proses evaluasi sederhana dalam semua situasi pembelian. Sebaliknya, beberapa proses evaluasi digunakan sekaligus, Keputusan Pembelian yakni Dalam tahap evaluasi, nasabah membuat peringkat atas mereka dan membentuk niat untuk membeli dan Perilaku Pasca pembelian dimana setelah membeli produk, nasabah bisa puas juga tidak puas dan akan terlihat dalam perilaku pasca pembelian. Kepuasan nasabah merupakan fungsi dari seberapa dekat antara harapan pembeli atas produk tersebut dengan daya guna yang dirasakan produk tersebut.

Perilaku nasabah sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi lapisan masyarakat dimana ia dilahirkan dan berkembang. Ini berarti nasabah berasal dari lapisan masyarakat atau lingkungan yang berbeda akan mempunyai penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap, dan selera yang berbeda-beda, sehingga pengambilan keputusan dalam tahap pembelian akan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut Kotler dan Keller (2008: 25) terdiri dari: Pertama, Faktor Kebudayaan, Faktor kebudayaan berpengaruh luas dan mendalam terhadap perilaku nasabah. Faktor kebudayaan terdiri dari: Budaya, Sub-budaya dan Kelas sosial. Kedua, Faktor Sosial, Selain faktor budaya, perilaku seorang nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga serta status sosial. Ketiga, Faktor Pribadi terdiri dari Usia dan Tahap Siklus Hidup, Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, Gaya Hidup serta Kepribadian dan Konsep Diri. Keempat, Faktor Psikologis, Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologi utama yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan pendirian.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di USP Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta No.7E Pasar Pagi Arengka Pekanbaru. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru tahun 2018 berjumlah 60 nasabah. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode sensus (Full Sampling) adalah apabila populasi kurang dari 100 orang makalahbaik di ambil semua (Arikunto, 2010:143) . Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode sensus. Teknik Sensus dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai dan dipandang orang yang dijumpai tersebut cocok dijadikan sumber data. Jadi sampel yang akan diambil adalah berjumlah 60 orang. Teknik pengumpulan data dengan Observasi dan kuesioner menggunakan Skala Likert yaitu masing-masing jawaban respon dan diberi skor 1-5 yaitu (Sugiyono, 2008 : 107 ). **Analisis Data** dengan metode analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dimana sebelumnya diolah dengan menggunakan skala *likert* dari pertanyaan yang diberikan kepada responden.

### Uji Instrumen

**Uji Validitas.** Menurut Arikunto (2010:211), Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan sesuatu instrumen. Jika instrumen itu *valid*, maka kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen atau bahan tes dinyatakan *valid*. Jika harga koefisien  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . **Uji Reliability.** Menurut Arikunto (2010:221), *Reliability* menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Tingkat reliabilitas suatu item dapat dilihat dari hasil uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan *reliability* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

### Uji Asumsi Klasik

**Uji Normalitas.** Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. uji normalitas data dilakukan untuk menganalisis apakah syarat persamaan regresi sudah dipenuhi atau belum. (Safrizal Helmi Situmorang 2010;105) **Uji Heteroskedastisitas.** Menurut Umar (2005;179), Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians-variens yang berbeda disebut Heteroskedastisitas, model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas. **Uji Multikolinieritas** Menurut Umar (2005;177), uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika nilai VIF mendekati angka 1 dan kecil dari angka 10 mencerminkan tidak terdapat multikolinieritas.

**Regresi Linier Berganda.** Regresi berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh dua atau lebih variabel prediktor (variabel bebas) terhadap suatu variabel kriterium (variabel terikat) atau untuk menentukan hubungan linier antar variabel bebas yang bisa disebut  $X_1, X_2, X_3 \dots X_n$  dengan variabel terikat yang disebut  $Y$ . (Situmorang, Syafrizal Helmi, 2010:151)

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + \epsilon$$

Dimana:  $Y$  = Keputusan Konsumen,  $a$  = Konstanta,  $b$  = Koefisien Regresi,  $X_1$  = Faktor Budaya,  $X_2$  = Faktor Sosial,  $X_3$  = Faktor Pribadi,  $X_4$  = Faktor Psikologis dan  $\epsilon$  = Epsilon

### HASIL

**Analisis Deskriptif.** Menurut Suharsimi Arikunto (2010:282) analisis data deskriptif adalah membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel distribusi frekuensi.

**Tabel 3**  
**Hasil Rekapitulasi Penelitian Dari Faktor Budaya, Sosial, Pribadi Dan Psikologis Dapat Dilihat Dibawah ini:**

1. Faktor budaya							Rata-rata
Jumlah	87	134	67	12	0	30	3,98
Persentase	29	44,67	22,33	4	0	10	
2. Faktor sosial							Rata-rata
Jumlah	91	149	47	13	0	30	4,06
Persentase	30,34	49,67	15,67	4,3	0	10	
3. Faktor pribadi							Rata-rata
Jumlah	96	167	34	3	0	30	4,18
Persentase	32	55,67	11,34	1	0	10	
4. Faktorsikologis							Rata-rata
Jumlah	70	186	34	7	3	30	4,05
Persentase	23,33	62	11,33	2,3	1	10	

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat kita lihat analisis deskriptif faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah simpan pinjam pada Unit Simpan Pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru dengan hasil rata-rata yakni

faktor budaya 3,98, faktor sosial 4,06, faktor pribadi 4, 18 dan faktor psikologi 4,05 dengan rata-rata terendah terdapat pada faktor budaya dan rata-rata tertinggi terdapat pada faktor pribadi. Hal ini sesuai dengan kenyataan bahwasannya dalam perilaku meminjam bahwa faktor pribadi menjadi faktor yang paling mempengaruhi karena berkaitan dengan kepentingan pribadi misalnya kebutuhan yang mendesak baik yang bersifat konsumtif maupun yang bersifat untuk modal usaha. Sedikit jarang dipengaruhi faktor budaya seperti tempat yang lebih dekat, biasa meminjam sebelumnya dan lain sebagainya.

Sedangkan untuk rekapitulasi keputusan nasabah dalam perilaku simpan pinjam pada USP Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Konsumen**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah	Rata-rata
1	Saya mengajukan pinjaman dikoperasi karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi	11	38	8	3	0	237	3,95
2	Saya berusaha mencari informasi lebih lanjut mengenai cara mengajukan pinjaman dikoperasi USP Swamitra Fatma Pesona Adikarya	13	36	11	0	0	242	4,03
3	Saya mencari informasi dan mengetahui produk yang ditawarkan dikoperasi USP Swamitra Fatma Pesona Adikarya	15	31	9	5	0	236	3,93
4	Saya akan meminjam dana dikoperasi USP Swamitra Fatma Pesona Adikarya	19	26	13	1	1	241	4,01
5	Koperasi USP Swamitra Fatma Pesona Adikarya sudah sesuai dengan harapan saya sehingga saya akan mengajukan pinjaman	14	31	9	4	2	231	3,85
Jumlah		72	162	50	13	3	300	
Persentase		24,00	54,00	16,67	4,33	0,1	100	3,93

**Sumber : Data Olahan, 2018**

Berdasarkan hasil rekapitulasi penelitian dari keputusan nasabah dengan nilai rata-rata sebesar 3,93 dengan skala likert diartikan setuju. Dimana harapan nasabah belum sesuai dengan yang dialami ketika memutuskan simpan pinjam di USP Swamitra Fatma Adikarya ini. Nasabah tetap mencari informasi lebih lanjut sebelum memutuskan meminjam walau apa akhirnya ada sedikit harapan tidak sesuai keinginan nasabah.

#### Analisis instrumen.

**Uji Validitas.** Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel pada taraf signifikansi 5%. Jika r hitung > r

tabel maka alat ukur yang digunakan dinyatakan valid dan sebaliknya, jika r hitung  $\leq$  r tabel maka alat ukur yang digunakan tidak valid. Nilai r tabel dapat diperoleh dengan  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel 5.36 diatas hasil perhitungan uji validitas variabel keputusan nasabah simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru diperoleh kesimpulan bahwa 25 item alat ukur tersebut semuanya dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas.** Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan responden dalam perhitungannya, menggunakan program SPSS 21 berikut adalah hasil perhitungan yang didapatkan. Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 5.37 diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien  $\alpha$  (Alpha) dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil beragam dan variabel nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel yakni 0,889 (keputusan konsumen), 0,910 (faktor budaya), 0,898 (faktor sosial), 0,914 (faktor pribadi) dan 0,896 (faktor psikologis).

**Uji Normalitas .** Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik *Normal Probability Plot* (Ghozali, 2005:49). Dalam penelitian ini data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidak samaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas

terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga penelitian dengan data seperti ini bisa dilanjutkan.

**Uji Multikolinieritas.** Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas atau independen variabel, dimana akan diukur tingkat asosiasi pengaruh antara variabel bebas tersebut mulai besaran koefisien korelasi, dikatakan terjadi Multikolinieritas jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi Multikolinieritas jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60. Atau menggunakan persamaan nilai toleransi ( $\alpha$ ) dan nilai variance inflation faktor (VIF). Variabel bebas mengalami Multikolinieritas jika  $\alpha_{hitung} < \alpha$  dan  $VIF_{hitung} > VIF$  dan variabel bebas tidak mengalami Multikolinieritas jika  $\alpha_{hitung} > \alpha$  dan  $VIF_{hitung} < VIF$ . Dan besaran variance inflation faktor (VIF) dan tolerance model dikatakan bebas Multikolinieritas jika VIF disekitar angka 1 dan mempunyai toleransi mendekat. Berdasarkan hasil pengujian Multikolinieritas menunjukkan bahwa antar variabel independen faktor budaya (X1), faktor sosial (X2), faktor pribadi (X3), dan faktor psikologis (X4) semua tidak terjadi Multikolinieritas, karena nilai tolerance masing-masing variabel independen berada diatas 0,1 dan nilai VIF variebel independen berada dibawah 10.

**Koefisien Regresi Berganda.** Berikut hasil analisis regresi linier berganda :

**Tabel 5**  
**Koefisien Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.135	2.142		5.994	.000
Faktor budaya	.610	.155	.570	3.944	.000
Faktor sosial	-.308	.192	-.130	-1.603	.113
Faktor pribadi	.515	.131	.315	3.940	.000
Faktor psikologis	-.056	.110	-.099	-.506	.615

**Sumber : Data Olahan, 2018**

Dari hasil regresi dengan menggunakan program SPSS pada tabel 5.39 diatas, maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 11,135 + 0,610 X_1 - 0,308 X_2 + 0,515 X_3 - 0,056 X_4$$

Persamaan diatas menjelaskan bahwa Nilai konstanta sebesar 11.135 artinya jika variabel budaya (X<sub>1</sub>), sosial (X<sub>2</sub>), pribadi (X<sub>3</sub>), psikologis (X<sub>4</sub>) diabaikan (0), maka keputusan nasabah nilainya adalah sebesar 11.135. Koefisien regresi variabel budaya sebesar 0,610 artinya jika budaya mengalami peningkatan satu (1) satuan dengan asumsi sosial, pribadi, psikologis diabaikan (0) maka keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,610 atau 61%. Koefisien regresi variabel sosial sebesar -0,308 artinya jika sosial mengalami penurunan satu (1) satuan dengan asumsi budaya, pribadi, psikologis diabaikan (0) maka keputusan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,308 atau -30,8%. Koefisien regresi variabel pribadi sebesar 0,515 artinya jika pribadi mengalami peningkatan satu (1) satuan dengan asumsi budaya, sosial, psikologis diabaikan (0) maka keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,515 atau 51,5%. Koefisien regresi variabel psikologis sebesar -0,056 artinya jika psikologis mengalami penurunan satu (1) satuan dengan asumsi budaya, sosial, pribadi diabaikan (0) maka keputusan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,056 atau -05,6%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui pula bahwa dari variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis. Maka variabel faktor budaya dan faktor pribadi yang paling berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah. Dimana variabel faktor budaya dan variabel faktor pribadi ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel faktor sosial dan faktor psikologis mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

### Hasil Uji Hipotesis

Untuk membuktikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji F dan koefisien determinasi. Hipotesis dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru yaitu faktor budaya dan faktor pribadi.

**Uji t.** Uji t yaitu uji untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel secara individual dan menganggap dependen yang lain konstan. Signifikansi dependen pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $t_{hitung}$ . Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

**Tabel 6**  
**Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	11.135	2.142			
1	Faktor budaya	.610	.155	.570	3.944	.000
	Faktor sosial	-.308	.192	-.130	-1.603	.113
	Faktor pribadi	.515	.131	.315	3.940	.000
	Faktor psikologis	-.056	.110	-.099	-.506	.615

**Sumber : Data Olahan, 2018**

Berdasarkan tabel diatas maka hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai  $t_{tabel}$  dilihat pada tabel sebaran t dengan  $df$   $n-k-1$ ;  $60-4-1=55$ , sehingga didapat nilai  $t_{tabel}$  2,004 maka dari tabel 5.40 dapat dijelaskan bahwa variabel budaya ( $X_{.1}$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Variabel sosial ( $X_{.2}$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah, lalu variabel pribadi ( $X_{.3}$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Terakhir, variabel psikologis ( $X_{.4}$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah(Y) pada unit

simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru.

**Uji F.** Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, apakah variabel faktor budaya ( $X_1$ ), faktor sosial ( $X_2$ ), faktor pribadi ( $X_3$ ), faktor psikologis ( $X_4$ ), benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *dependent* Y (Keputusan nasabah). Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.39 Uji berikut ini:

**Tabel 7**  
**Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	362.702	4	90.676	43.011	.000 <sup>b</sup>
	Residual	115.950	55	2.108		
	Total	478.652	59			

Sumber : Data Olahan, 2018

Untuk melihat signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama ditentukan nilai  $F_{tabel}$  diperoleh dengan  $(n-k)/(k-1)$  sebesar  $(60-5=55/baris)$   $(5-1=4/kolom)$  pada  $(\alpha=0,05)$ , maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2.54. Berdasarkan hasil SPSS diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 43.011. maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung}(43.011) > F_{tabel}$  (2.54) sehingga secara bersama-sama variabel bebas yaitu budaya, sosial, pribadi dan psikologis berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat keputusan nasabhsimpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP)Swamitra Fatma Pesona Adikarya.

**Koefisien Determinasi.** Nilai ini digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh/sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 8**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 <sup>a</sup>	.758	.740	1.45195

**Sumber: Hasil data olahan,2018**

Hasil Koefisien Determinasi diketahui adalah sebagai berikut: R dapat dilakukan dengan memperlakukan nilai r hasil korelasi jama momen pearson sebagai R. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilai nya mendekati 1, maka hubungan semakin erat. Sebaliknya jika mendekati 0, maka hubungan semakin lemah. Dalam regresi berganda angka R ini menunjukkan korelasi berganda antara variabel X terhadap Y. Angka R didapat dari 0,870, artinya korelasi antrara variabel kelompok referensi dengan keputusan nasabah sebesar 0,870. R square ( $R^2$ ) nilai yang didapat sebesar 0,758 menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 75,8%. *Adjusted R Square* nilai yang didapat sebesar 0,740. Yang artinya sumbangan pengaruh variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) terhadap variabel dependen (Y) keputusan nasabah sebesar 74% sisanya 26% dipegaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. *Std. Error of the Estimate*, adalah ukuran kesehatan prediksi. Nilai yang diperoleh adalah sebesar 1.45195. artinya, kesalahan dalam memprediksi keputusan nasabah sebesar 1.45195.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab 5 (lima), maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dari rata-rata jawaban responden mengenai keputusan nasabah sebesar 3,93, faktor budaya dengan rata-rata jawaban 3,98, faktor sosial dengan rata-rata jawaban 4,06, faktor pribadi dengan rata-rata jawaban responden 4,18 dan faktor psikologis menjawab rata-ratanya adalah 3,93.

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS versi 21.0, diperoleh hasil kesimpulan yaitu bahwa faktor budaya dan faktor pribadi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP)Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru, sedangkan faktor sosial

dan faktor psikologis tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP)Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru.

Berdasarkan hasil uji T pada penelitian ini didapat pengujian terhadap variabel budaya ( $X_1$ ), Dari pengujian hipotesis yang dilakukan untuk variabel budaya ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.944 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2.004, maka diketahui nilai  $t_{hitung} (3.944) > t_{tabel} (2.004)$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian berarti variabel budaya ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y) simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP)Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru. Pengujian terhadap variabel sosial ( $X_2$ ) Dari pengujian hipotesis yang dilakukan untuk variabel sosial ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1.603 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2.004, maka diketahui nilai  $t_{hitung} (-1.603) < t_{tabel} (2.004)$ . Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian berarti variabel sosial ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y) simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP)Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru. Pengujian terhadap variabel pribadi ( $X_3$ ) Dari pengujian hipotesis yang dilakukan untuk variabel pribadi ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.940 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2.004, maka diketahui nilai  $t_{hitung} (3.940) > t_{tabel} (2.004)$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian berarti variabel pribadi ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y) simpan pinjam pada unit simpan pinjam pada (USP)Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru. Pengujian terhadap variabel psikologis ( $X_4$ ). Dari pengujian hipotesis yang dilakukan untuk variabel psikologis ( $X_4$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar -506 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2.004, maka diketahui nilai  $t_{hitung} (-506) < t_{tabel} (2.004)$ . Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian berarti



variabel psikologis ( $X_4$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah ( $Y$ ) simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru.

Berdasarkan hasil uji F untuk melihat signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama ditentukan nilai  $F_{tabel}$  diperoleh dengan  $(n-k)/(k-1)$  sebesar  $(60-5=55/\text{baris})$   $(5-1=4/\text{kolom})$  pada  $(\alpha=0,05)$ , maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2.54. Berdasarkan hasil SPSS diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 43.011. maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} (43.011) > F_{tabel} (2.54)$  sehingga secara bersama-sama variabel bebas yaitu budaya, sosial, pribadi dan psikologis berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat keputusan nasabah simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya. *Adjusted R Square* nilai yang didapat sebesar 0,740. Yang artinya sumbangan pengaruh variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) keputusan nasabah sebesar 74% sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Saran.** Penelitian ini diakhiri dengan saran yang sekiranya dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan bagi koperasi simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru untuk mengetahui perilaku nasabah dalam meminjam sekaligus juga bagi peneliti lain yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam penelitian-penelitian selanjutnya, adapun saran yang dapat diuraikan yaitu: Berdasarkan pengujian ke empat variabel yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis, dari keempat variabel tersebut yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru adalah faktor budaya dan faktor pribadi. Untuk dapat mempertahankan nasabah simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru, hendaknya juga perlu

memperhatikan aspek sosial dan aspek psikologis pada nasabah dan lebih mementingkan apa yang dibutuhkan serta diinginkan masyarakat. Diharapkan koperasi simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah dapat mengajukan pinjaman ulang. Diharapkan koperasi simpan pinjam pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru memberikan pengaruh terhadap nilai-nilai yang berkembang dimasyarakat agar mengajukan pinjaman pada unit simpan pinjam (USP) Swamitra Fatma Pesona Adikarya Pekanbaru. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber acuan dalam penelitian selanjutnya.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Kotler, Philip dan Ketler, Kevin lane. 2012. *Marketing managemen 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sumarwan, Ujang, 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Cetakan kedua. Ghalia Indonesia. Bogor Selatan.
- Ronandes, Victor (2015), *faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli keramik di toko sumber bangunan Teluk Kuantan*.
- Oktakarina, Retno (2015), *penelitian ini berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih transportasi jasa (studi kasus bus Trans Jakarta Koridor II)*
- Lisa Tina Ria (2012), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Berbelanja Pada Swalayan 999 Pekanbaru*.
- Sutisna (2003) *perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*, Rosda Karya, Bandung
- Mowen, Jhon C dan Michael Minor. 2009. *Perilaku konsumen*. Edisi kelima jilid 1
- Kotler, (2005), *manajemen pemasaran*. Erlangga. Jakarta

- Arikunto.Suhasimi.2010. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi. Bumi Aksara.Jakarta.
- Sugiyono.2008. *metode penelitian bisnis.cetakan ke 17*. Penerbit CV alfabeta.bandung
- Umar,Husain (2005). *Studi kelayakan bisnis*,Edisi Kedua,Gramedia Pustaka Utama,Jakarta
- Situmorang, syafrizal helmi dkk. 2010. *analisis data: untuk riset manajemen dan bisnis*.USU Press: Medan.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Gozali, imam, 2005. *Aplikasi analisis multivariat dengan SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Seslina, berli (2012), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen terhadap keputusan membeli obat herbal pada PT. Marga Nusantara Jaya (KONIMEX) cabang Pekanbaru*
- Febrianto, dino (2013), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi keputusan masyarakat dalam meminjam dana pada UED SP (usaha ekonomi desa simpan pinjam)harapan sentosa desa rantau sialang kecamatan kuantan mudik)*