ANALISIS AKSESIBILITAS PETANI DAN HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN *MICROFINANCE* DENGAN KEPUASAN PETANI JERUK SEBAGAI NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)

(Studi Kasus PT. Bank BRI Cabang Malang)

Oleh

RIZKY FITRA DEWI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS PERTANIAN

MALANG

2018

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

ANALISIS AKSESIBILITAS PETANI DAN HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN *MICROFINANCE* DENGAN KEPUASAN PETANI JERUK SEBAGAI NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)

(Studi Kasus PT. Bank BRI Cabang Malang)

Oleh

RIZKY FITRA DEWI

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pertanian Strata Satu (S-1)

JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2018

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN

Penelitian	: Analisis Aksesibilitas Petani dan Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *Microfinance* dengan Kepuasan Petani Jeruk sebagai Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) (Studi Kasus PT. Bank BRI Cabang Malang)
Nama Mahasiswa	: Rizky Fitra Dewi
NIM	: 145040100111065
Program Studi	: Agribisnis

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Agustina Shinta Hartati W., MP.
NIP. 19710821200212 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Sosial Ekonomi Pertanian

Mangku Purnomo, SP., MP., Ph.D.
NIP. 19770420 2005011001

Tanggal Persetujuan :

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Mengesahkan

MAJELIS PENGUJI

Penguji I

Rachman Hartono, SP., MP.
NIP. 19691128 199702 1 001

Penguji II,

Neza Fadia Rayesa, S.TP., M.Sc
NIK. 2016098812042001

Penguji III,

Dr. Ir. Agustina Shinta Hartati W., MP.
NIP. 19710821200212 2 001

Tanggal Lulus:

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa segala pernyataan dalam skripsi ini merupakan penelitian saya sendiri, dengan bimbingan dosen pembimbing. Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dengan jelas ditunjukkan rujukannya dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, Juni 2018

Rizky Fitra Dewi

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

PERSEMBAHAN

Skripsi ini, saya persembahkan untuk
Orang tua, Bapak Sumantri, Ibu Suliyam dan Kakak tercinta Neka Primachelona
Terimakasih sudah menjadi garda terdepan yang selalu berdoa untuk saya, selalu mendukung dan memberikan semangat yang tak pernah henti

Teman-teman saya
Terimakasih sudah menjadi teman yang baik mendengarkan keluh-kesah saya dan memberikan semangat.
Teman sebimbingan
Terimakasih sudah menemani setiap langkah saya dan memberikan banyak semangat untuk saya

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Rizky Fitra Dewi. 145040100111065. Analisis Aksesibilitas Petani dan Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *Microfinance* dengan Kepuasan Petani sebagai Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) (Studi Kasus di PT. Bank BRI Cabang Malang). Dibawah bimbingan Dr. Ir. Agustina Shinta Hartati W., MP sebagai Pembimbing Utama.

Industri jasa berperan penting dalam tingkat perekonomian berbagai sektor di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi membuat persaingan di bidang industri jasa semakin ketat. Para produsen semakin kreatif dan inovatif didalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan suatu lembaga keuangan formal milik negara yang memfasilitasi UMKM dalam masalah pembiayaan dan menjadikan agribisnis sebagai sektor unggulan. BRI sebagai lembaga permodalan juga memberikan kontribusi untuk mendorong pengembangan sektor pertanian. Salah Satu program yang memfasilitasi pembiayaan petani adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program dari pemerintah yang ditujukan untuk pengembangan usaha masyarakat pedesaan. Kredit Usaha Rakyat berdiri dan dapat diakses sejak tahun 2007. Pemerintah memilih lembaga keuangan BUMN untuk dijadikan sebagai perantara program Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada petani, salah satunya melalui Bank Rakyat Indonesia (BRI). Petani jeruk Desa Gading Kulon merupakan salah satu yang mengakses Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI cabang Malang dimana desa tersebut merupakan sentral produksi jeruk di Kabupaten Malang. Kondisi Desa Gading Kulon yang memiliki potensi yang cukup bagus untuk dikembangkan, belum semua petani jeruk sadar pentingnya program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai penunjang permodalan kegiatan usahataninya. Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. terdapat lima dimensi yang dapat menilai kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik *(Tangibles)*, keandalan *(Reliability)*, daya tanggap *(Responsiveness)*, jaminan *(Assurance)*, dan empati *(Empathy)*. Oleh karena itu, perlunya dilakukan penelitian yang berjudul "Analisis Aksesibilitas Petani dan Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *Microfinance*dengan Kepuasan Petani Jeruk sebagai Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR)studi kasus di PT. Bank BRI cabang Malang" untuk mengetahui akses yang diterapkan oleh lembaga keuangan khususnya program Kredit Usaha Rakyat(KUR) dan mengetahui hubungan persepsi kualitas pelayanan ditinjau dari lima faktor yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Asurance, dan Emphaty* dengan kepuasan petani sebagai nasabah.

Penelitian ini dilakukan di Desa Gading Kulon Kecamatan Dau Kabupaten Malang pada bulan Februari 2018. Data yang digunakan merupakan data primer yang diambil melalui kegiatan wawancara pada 40 responden yang aktif dalam kelompok tani dan pernah mengikuti program pemerintah Kredit Usaha Rakyat

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(KUR) tersebut. Selain itu juga menggunakan data sekunder yaitu kantor desa Gading Kulon untuk mengetahui profil desa. Data tersebut dianalisis menggunakan metode SEM-PLS dengan *software* WarpPLS versi 5.0.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa akses petani terhadap lembaga keuangan khususnya pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dapat ditinjau dari 3 aspek yaitu keterjangkauan, dampak dan keberlanjutan. Keterjangkauan Bank BRI dengan desa Gadig Kulon dinilai cukup jauh yaitu sekitar 25km tetapi jarak tersebut tidak menjadi masalah dalam melakukan pinjaman di Bank tersebut. Dampak yang dirasakan petani setelah mengikuti program tersebut yaitu dengan adanya tambahan modal tersebut petani jeruk lebih intensif dalam merawat lahann yaitu dengan membeli obat maupun pupuk yang dibutuhkan oleh tanaman tersebut. Program Kredit Usaha Rakyat dapat dikatakan berlanjut mengingat program tersebut sangat dibutuhkan bagi para UMKM yang sedang berkembang.

Hasil olah data menggunakan WarpPLS didapatkan hasil bahwa tidak semua dimensi kualitas pelayanan berhubungan positif signifikan dengan kepuasan nasabah. Dimensi yang berhubungan positif signifikan yaitu dimensi *Reliability, Assurance* dan *Emphaty*. Sedangkan dua dimensi lain tidak terdapat hubungan dengan kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) yaitu dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness.* Dimensi *Reliability* memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan konsumen sebesar 39% dengan nilai signifikansi <0,01. Dimensi *Assurance* memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan konsumen sebesar 45% dengan nilai signifikansi <0,01. Dimensi *Emphaty* memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan konsumen sebesar 33% dengan nilai signifikansi =0,01. Sehingga dapat dikatakan bahwa dimensi *Assurance* memiliki hubungan yang paling erat dengan kepuasan nasabah sebesar 44%. Model tersebut juga dikategorikan baik karena memiliki nilai R-Squares sebesar 65% menunjukan bahwa kualitas pelayanan melalui dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* memiliki hubungan sebesar 65% dan sisanya 35% dipengaruhi oleh dimensi lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Rizky Fitra Dewi. 145040100111065. Farmers Accessibility Analysis and Relationship between *Microfinance* Service Quality Perception with Citrus Farers Satisfaction as Costumer of Kredit Usaha Rakyat (KUR) program (Case Study in PT. Bank BRI, Malang Branch). Under the guidance of Dr. Ir. Agustina Shinta Hartati W., MP. as Principal Advisor.

Service industry played an important role in the economic level of various sectors in Indonesia. Economic growth makes the competition in the field of service industry increasingly tight. The producers were more creative and innovative in providing services to consumers. Bank Rakyat Indonesia (BRI) is a state-owned formal financial institution that facilitate on UMKM in financing issues and makes agribusiness as a leading sector. BRI as a capital institution also contributed to encourage the development of the agricultural sector. One of the programs that facilitate farmers' financing was Kredit Usaha Rakyat (KUR). Kredit Usaha Rakyat (KUR) is a government program aimed at developing rural community business. Kredit Usaha Rakyat (KUR) stand up and can be accessed since 2007. The government selects state-owned financial institutions to serve as an intermediary of the Kredit Usaha Rakyat (KUR) program to farmers, one of them through Bank Rakyat Indonesia (BRI). The citrus farmer of Gading Kulon Village is one of the accessing Kredit Usaha Rakyat (KUR) at Bank BRI Malang branch where the village was the center of citrus production in Malang Regency. The condition of Desa Gading Kulon which has good potential to be developed, not all citrus farmers were aware of the important of the Kredit Usaha Rakyat (KUR) program as a supporting capital for their farming activities. Quality of service was an effort to meet the needs and desires of consumers and the accuracy of delivery in the balance of consumer expectations. there were five dimensions that can assess the quality of service, namely: physical evidence (Tangibles), (Reliability), (Responsiveness), (Assurance), and (Empathy). Therefore, it was necessary to conduct a research entitled "Farmers Accessibility Analysis and Perception of Relationship Quality of Service Microfinance with Citrus Farmer's Satisfaction as Kredit Usaha Rakyat (KUR) case study at PT. Bank BRI Malang branch" to know the access applied by financial institution especially Kredit Usaha Rakyat (KUR) program and to know the relation of perception of service quality in terms of five factors Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty with satisfaction of farmer as customer.

This research was conducted in Gading Kulon Village, Dau District of Malang Regency in February 2018. The data used are primary data taken through interview activity on 40 respondents who were active in farmer group and have followed the government program of Kredit Usaha Rakyat (KUR). The data were analyzed using SEM-PLS method with WarpPLS version 5.0 software.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

The results of this study can be seen that the access of farmers to financial institutions, especially in Kredit Usaha Rakyat (KUR) can be reviewed from 3 aspects, namely affordability, impact and sustainability. The affordability of Bank BRI with Gadig Kulon village is considered quite a distance of around 25 km but the distance is not a problem in making loans in the Bank. The impact felt by farmers after joining the program was with the additional capital of citrus farmers more intensive in caring for land that by buying drugs and fertilizer needed by the plant. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Program can be said continue considering the program was needed for the developing of UMKM.

The results of data if using WarpPLS obtained results that not all dimensions of service quality are positively significant with customer satisfaction. Dimensions that were positively significant Reliability, Assurance and Emphaty dimensions. While the other two dimensions there was no relationship with customer satisfaction Kredit Usaha Rakyat (KUR), namely dimensions Tangibles and Responsiveness. Reliability dimension has a significant positive relation with customer satisfaction equal to 39% with significance value <0,01. Dimension Assurance has a significant positive relationship with customer satisfaction of 45% with a significance value <0.01. Dimension Emphaty has a significant positive relationship with customer satisfaction of 33% with a value of significance = 0.01. So it can be said that Assurance dimension has the most close relationship with customer satisfaction of 44%. The model also categorized because it has a 65% R-Squares value indicating that the service quality through Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty dimensions has a relationship of 65% and the remaining 35% is influenced by other dimensions not analyzed in this study.

repository.ub.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Analisis Aksesibilitas Petani dan Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *Microfinance* dengan Kepuasan Petani Jeruk sebagai Nasabah Kredit Usaha Rakyat (Studi Kasus PT. Bank BRI Cabang Malang)".

Ujian akhir skripsi merupakan proses yang diwajibkan kepada mahasiswa S-1 Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya dalam rangka menyelesaikan Studi Sarjana (S-1). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksesibilitas petani dan factor-faktor pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan petani jeruk sebagi nasabah. Hasil ini diharapkan mampu memberi masukan bagi pihak manajemen PT. Bank BRI cabang Malang. Dalam hal ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan hasil penelitian ini terdapat kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan juga saran dalam perbaikan hasil penelitian. Penulis berharap, penelitian ini dapat membantu pihak Bank, petani maupun peneliti lain yang hendak melakukan penelitian dengan ranah yang sama.

Malang, Juni 2018

Penulis

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

RIWAYAT HIDUP

Penulis adalah seorang gadis yang berasal dari Kota Patria yaitu Kota Blitar. Penulis lahir di Jayapura, 17 Februari 1996 berasal dari rahim ibu yang sangat luar biasa dan senantiasa menyayangi penulis. Riwayat pendidikan penulis diawali dari TK Dharma Wanita kemudian melanjutkan di SDN Sumberingin O4. Ketika SD penulis cukup berprestasi dalam bidang seni melukis dan sering menjuarai beberapa event. Kemudian penulis masuk di Sekolah menengah pertama favorit yaitu di SMPN 1 Blitar menggunakan jalur PMDK seni lukis, lalu melanjutkan sekolah menengah favorit pula yaitu SMAN 1 Blitar. Kegiatan rutin yang dilakukan penulis ketika berada di sekolah menengah keatas ialah aktif dalam organisasi Paskibra.

Kemudian, agribisnis merupakan pilihan penulis dalam melanjutkan studinya yang berada pada salah satu perguruan negeri favorit di Jawa Timur yaitu Universitas Brawijaya. Tujuan penulis ketika memilih melanjutkan studi di bidang agribisnis yaitu melihat peluang bisnis di bidang pertanian yang berpotensi tinggi untuk dikembangkan. Hal tersebut membuat penulis penasaran dan tertarik untuk menekuni bidang ini. Kegiatan aktif penulis selama perkuliahan yaitu aktif menjadi Asisten Praktikum beberapa mata kuliah yang bertujuan untuk melatih skill akademik dan beberapa kegiatan diluar perkuliahan yaitu bergabung pada salah satu UKM di Universitas Brawijaya yaitu Unit Aktivitas Bulu Tangkis (UABT) dan telah menyelenggarakan beberapa event tingkat nasional. Selain itu penulis juga mengikuti beberapa kegiatan kepanitiaan tingkat fakultas dan beberapa kegiatan sosial.

DAFTAR ISI

Halaman

RINGKASAN i
SUMMARY iii
KATA PENGANTAR v
RIWAYAT HIDUP vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN 11

I. PENDAHULUAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.1 Latar Belakang ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.2 Rumusan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.3 Batasan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.4 Tujuan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5 Kegunaan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

II. TINJAUAN PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1 Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2 Tinjauan Teori ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.1 Aksesibilitas Kredit Mikro ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.2 Kredit dan Jenis Kredit ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.3 Prinsip Dasar Kredit Usaha Rakyat (KUR) ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.4 Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.5 Kepuasan Nasabah ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.6 *Structural Equation Modelling* (SEM) ..... **Error! Bookmark not defined.**

III. KERANGKA TEORITIS ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Kerangka Teoritis ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.2 Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.3 Definisi Operasional dan PengukuranDimensi ..... **Error! Bookmark not defined.**

IV. METODE PENELITIAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Pendekatan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.2 Teknik Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
4.3 Teknik Penentuan Sampel ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.4 Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.5 Teknik Analisa Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

V. HASIL DAN PEMBAHASAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.1.1 Batas Wilayah dan Kondisi Geografis ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.2 Karakteristik Petani ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Luas Lahan . **Error! Bookmark not defined.**
5.3 Aksesibilitas terhadap Kredit Usaha Rakyat (KUR)..... **Error! Bookmark not defined.**
5.3.1 Aksesibilitas Petani kepada PT. Bank BRI **Error! Bookmark not defined.**
5.3.2 Aksesibilitas PT. Bank BRI kepada Petani ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.4 Statistik Deskriptif Indikator Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
5.5 Analisis SEM-PLS Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Petani ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.5.1 Analisis Model Outer ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.5.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)..... **Error! Bookmark not defined.**
5.6 Analisis Hubungan Dimensi dengan Kualitas Pelayanan ... **Error! Bookmark not defined.**
5.6.1 Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
5.6.2 Hubungan Dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
5.6.3 Hubungan Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.6.4 Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
5.6.5 Hubungan Dimensi Kepedulian (*Emphaty*) dengan Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
5.7 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)..... **Error! Bookmark not defined.**
5.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Petani Kredit Usaha Rakyat (KUR)..... **Error! Bookmark not defined.**
5.8.1 Hubungan Bukti fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Petani Kredit Usaha Rakyat (KUR) ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.8.2 Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Petani (KUR) **Error! Bookmark not defined.**
5.8.3 Hubungan Cepat Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Petani (KUR) ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.8.4 Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Petani (KUR) .... **Error! Bookmark not defined.**
5.8.5 Hubungan Kepedulian (*Emphaty*) dengan Kepuasan Petani (KUR) . **Error! Bookmark not defined.**

VI. PENUTUP ..... **Error! Bookmark not defined.**

6.1 Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**
6.2 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR TABEL

Nomor Halaman

Teks

1. Definisi Operasional dan Pengukuran Dimensi ....**Error! Bookmark not defined.**
2. Skala Pengukuran Ordinal.....**Error! Bookmark not defined.**
3. Aksesibilitas dalam segi keterjangkauan.....**Error! Bookmark not defined.**
4. Aksesibilitas dalam segi dampak .....**Error! Bookmark not defined.**
5. Aksesibilitas dalam segi keberlanjutan .....**Error! Bookmark not defined.**
6. Nilai Statistik Deskriptif Indikator Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
7. Nilai *Indicator Reliability* Awal.....**Error! Bookmark not defined.**
8. Nilai *Indicator Reliability* akhir.....**Error! Bookmark not defined.**
9. Nilai *Composite Reliability* dan AVE.....**Error! Bookmark not defined.**
10. Nilai *Discriminant Validity*.....**Error! Bookmark not defined.**
11. Nilai *Effect Size* dan *Standard Errors*.....**Error! Bookmark not defined.**
12. Nilai *R-squared*, *Full Collinearity*, VIF dan *Q-Squares*..... **Error! Bookmark not defined.**
13. Nilai Pengujian Fit Model.....**Error! Bookmark not defined.**
14. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Tangibles*..... **Error! Bookmark not defined.**
15. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Reliability*..... **Error! Bookmark not defined.**
16. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Responsiveness*.....**Error! Bookmark not defined.**
17. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Assurance*..... **Error! Bookmark not defined.**
18. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Emphaty* ..... **Error! Bookmark not defined.**
19. Hasil Uji Hipotesis konstruk Eksogen dengan Endogen..... **Error! Bookmark not defined.**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Nomor Halaman

Teks

1. *Triangle of Microfinance* .....**Error! Bookmark not defined.**
2. Skema Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
3. Langkah Permodelan Persamaan SEM *Warp*PLS **Error! Bookmark not defined.**
4. Inner Model hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan petani .....**Error! Bookmark not defined.**
5. Model Refleksi Dimensi *Tangibles* dengan Indikatornya... **Error! Bookmark not defined.**
6. Model Refleksi Dimensi *Reliability* dengan Indikatornya.. **Error! Bookmark not defined.**
7. Model Refleksi Dimensi *Responsiveness* dengan Indikatornya.**Error! Bookmark not defined.**
8. Model Refleksi Dimensi *Assurance* dengan Indikatornya.. **Error! Bookmark not defined.**
9. Model Refleksi Dimensi *Emphaty* dengan Indikatornya .... **Error! Bookmark not defined.**
10. Model Refleksi Variable Kepuasan Petani dengan indikatornya.....**Error! Bookmark not defined.**
11. Diagram Jalur Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Petani .....**Error! Bookmark not defined.**
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**
13. Karakteristik responden berdasarkan usia.....**Error! Bookmark not defined.**
14. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan ... **Error! Bookmark not defined.**
15. Karakteristik Responden berdasarkan jumlah pendapatan.. **Error! Bookmark not defined.**
16. Karakteristik responden berdasarkan luas lahan ...**Error! Bookmark not defined.**
17. *Model* dan *Path Coefficient*.....**Error! Bookmark not defined.**
18. Hasil *Inner Model* Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Halaman

Teks

1. Daftar Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
2. Aksesibilitas petani terhadap program Kredit Usaha Rakyat (KUR).....**Error! Bookmark not defined.**
3. Nilai *Loading factor* Sebelum Eliminasi.....**Error! Bookmark not defined.**
4. Nilai *Latent* Dimensi *Coefficients* Sebelum Eliminasi..... **Error! Bookmark not defined.**
5. Nilai *Loading factor* Setelah Eliminasi.....**Error! Bookmark not defined.**
6. Nilai *Latent* Dimensi *Coefficients* Setelah Eliminasi..... **Error! Bookmark not defined.**
7. Nilai *Correlations Among Latent* Dimensi dan *Errors*..... **Error! Bookmark not defined.**
8. Model SEM PLS *Analysis*.....**Error! Bookmark not defined.**
9. Nilai *Standard Errors* dan *Effect Sizes* .....**Error! Bookmark not defined.**
10. Uji *Fit Model*.....**Error! Bookmark not defined.**
11. Kuisioner.....**Error! Bookmark not defined.**
12. Dokumentasi .....**Error! Bookmark not defined.**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa berperan penting dalam tingkat perekonomian berbagai sektor di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi membuat persaingan di bidang industri jasa semakin ketat. Para produsen semakin kreatif dan inovatif didalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Salah satu keberhasilan dalam menghadapi persaingan yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga akan menambah nilai perusahaan dimata konsumennya. Salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kepada konsumen adalah lembaga keuangan.Setiap produsen dituntut memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah karena kebutuhan yang semakin lama semakin berkembang. Zeithaml (2005) mengatakan bahwa kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Tjiptono (2011) mengatakan bahwa dalam sektor jasa layanan pelanggan dapat diartikan sebagai total jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh Kotler dalam Assegaf (2011) yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari pemenuhan kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan dan harus berakhir pada pembentukan persepsi pelanggan terkait kebutuhan tersebut. Hal tersebut menyiratkan bahwa kualitas bukan merupakan persepsi penyedia jasa melainkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan pelayanan, sehingga diperlukan upaya-upaya untuk dapat mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik kepada konsumen akan mendorong munculnya kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas akan berimbas pada peningkatan reputasi perusahaan di mata masyarakat, dan reputasi tersebut merupakan investasi jangka panjang yang akan meningkatkan keunggulan perusahaan debandingkan dengan perusahaan lainnya.

Secara teoritis lembaga perbankan adalah lembaga yang menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui pemberian kredit. Lembaga keuangan berpotensi besar dalam mendukung pembiayaan petani karena secara formal merupakan lembaga intermediasi keuangan (Ashari, 2015). Sektor perbankan bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka

meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional. Sektor perbankan yang menyalurkan program kredit pertanian yaitu kredit yang ditawarkan kepada perkebunan, peternakan dan perikanan.Hal tersebut mengindikasikan bahwa program pengkreditan merupakan unsur pelancar keberhasilan pembangunan sektor pertanian.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan suatu lembaga keuangan formal milik negara yang memfasilitasi petani dalam masalah pembiayaan dan menjadikan agribisnis sebagai sektor unggulan. BRI sebagai lembaga permodalan juga memberikan kontribusi untuk mendorong pengembangan sektor pertanian. Kontribusi yang diberikan yaitu berupa kredit kepada petani untuk biaya usahatani (Aviliani, 2008).Salah Satu program yang memfasilitasi pembiayaan petani adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program dari pemerintah yang ditujukan untuk pengembangan usaha masyarakat pedesaan. Kredit Usaha Rakyat berdiri dan dapat diakses sejak tahun 2007. Pemerintah memilih lembaga keuangan BUMN untuk dijadikan sebagai perantara program Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada petani, salah satunya melalui Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Petani jeruk Desa Gading Kulon merupakan salah satu yang mengakses Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI cabang Malang dimana desa tersebut merupakan sentral produksi jeruk di Kabupaten Malang. Jenis jeruk yang banyak dibudidakayakan adalah jenis jeruk manis. Desa Gading Kulon merupakan wilayah yang sesuai untuk syarat tumbuh tanaman jeruk manis karena didukung dengan agroekologi yang cocok untuk budidaya tanaman jeruk manis. Desa Gading Kulon terletak pada ketinggian 800-1200 meter diatas permukaan air laut dengan suhu rata-rata harian adalah 22^0C. Curah hujan rata-rata per tahun adalah sebesar 1100 mm. Letak Geografi Desa tersebut berupa lereng dan berada pada tepi Kecamatan Dau, Malang. Pada tahun 2016 Desa Dau memiliki jumlah penduduk sekitar 4455 jiwa, dengan jumlah laki-laki sebanyak 2254 jiwa dan perempuan sebanyak 4455 jiwa (BPS Kabupaten Malang, 2017). Didukung dengan kondisi alam yang cocok dengan komoditas jeruk, Desa Gading Kulon juga didukung dengan kepemilikan lahan tanaman jeruk terluas dibandingkan dengan desa-desa yang terdapat pada Kecamatan Dau yaitu 270 Hektare dan 99 % masyarakat bermata pencaharian

sebagai petani jeruk. Budidaya jeruk manis dilakukan sejak tahun 1989 dan mulai produktif terlihat hasil pada tahun 1994. Budidaya jeruk di Desa Gading Kulon tersebut masih ada sampai dengan saat ini dan dijadikan sebagai agrowisata petik jeruk (Departemen Pertanian, 2010).

Kondisi Desa Gading Kulon yang memiliki potensi yang cukup bagus untuk dikembangkan, belum semua petani jeruk sadar pentingnya program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai penunjang permodalan kegiatan usahataninya. Persepsi petani jeruk terhadap Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang memandang bahwa kredit tersebut sama dengan program kredit yang lainnya dimana memiliki persyaratan yang cukup rumit dan susah diakses oleh petani. Persepsi petani adalah agunan yang cukup besar sehingga susah untuk melewati salah satu syarat menjadi nasabah di program Kredit Usaha Rakyat (KUR), transaksi administrasi membutuhkan biaya yang cukup tinggi, bunga yang ditetapkan tinggi, dan lokasi Bank BRI cabang Malang yang jauh dari lokasi desa membuat petani jarang yang melakukan kegiatan simpan pinjam kepada lembaga keuangan. Pihak lembaga keuangan harus memahami apa yang nasabah rasakan dan pikirkan dalam memberikan layanan, khususnya pandangan oleh petani jeruk. Hal tersebut berguna bagi pihak lembaga keuangan untuk mengukur seberapa tinggi tingkat pelayanan yang berdampak pada kepuasan petani sebagai nasabah (KUR). Hal tersebut berhubungan dengan visi dari Bank BRI yaitu menjadi bank komersial yang mengedepankan kepuasan nasabah dan salah satu misinya yaitu memberikan layanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional.

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi yang dapat menilai kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik *(Tangibles)*, keandalan *(Reliability)*, daya tanggap *(Responsiveness)*, jaminan *(Assurance)*, dan empati *(Empathy)*. Lima dimensi yang terdapat pada kualitas pelayanan tersebut bisa mencerminkan bagaimana kondisi pelayanan yang diberikan pihak Bank BRI Cabang Malang kepada konsumen khusunya kepada petani jeruk ketika melakukan transaksi Kredit Usaha Rakyat (KUR). Persepsi yang diberikan oleh petani terhadap

kualitas pelayanan lembaga keuangan PT. Bank BRI tersebut akanmemberikan efek terhadap tingkat kepuasan petani sebagai nasabah. Apabila petani merasa puas terhadap suatu pelayanan maka akan menimbulkan kesetiaan dan membuat petani melakukan pinjaman ulang dimasa yang akan datang. Oleh karena itu, perlunya dilakukan penelitian yang berjudul "Analisis Aksesibilitas Petani dan Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *Microfinance* dengan Kepuasan Petani Jeruk sebagai Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) studi kasus di PT. Bank BRI cabang Malang" untuk mengetahui akses yang diterapkan oleh lembaga keuangan khususnya program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan mengetahui hubungan persepsi kualitas pelayanan ditinjau dari lima variabel yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* dengan kepuasan petani sebagai nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu program pemerintah yang ditujukan kepada UMKM yang salah satunya dapat diakses oleh bidang pertanian yaitu petani jeruk di Desa Gading Kulon.Modal sangat dibutuhkan oleh petani khususnya dalam kegiatan mengolah lahan sampai dengan pemasaran.Melihat urgensi modal dalam kegiatan pertanian, perlu diperhatikan pula aksessibilitas dan sarana prasarana yang diberikan oleh pihak bank apakah telah sesuai prosedur atau belum. Akses terhadap pinjaman merupakan salah satu faktor yang mampu mempengaruhi keputusan petani untuk melakukan proses transaksi. Apabila akses yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan tersebut cenderung mudah maka akan berpengaruh terhadap keikutsertaan petani dalam program tersebut, begitupula sebaliknya apabila akses yang diterapkan cenderung susah dan memberatkan petani maka akan keikutsertaan petani sebagai nasabah cenderung sedikit. Kualitas pelayanan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada nasabah khususnya petani juga perlu diperhatikan mengingat Bank merupakan lembaga yang memberikan jasa perihal pembiayaan sehingga hal pertama yang diperhatikan nasabah adalah pelayanan yang diberikan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Secara umum kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima variable yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Asurance, dan Emphaty*. Hal tersebut perlu diperhatikan mengingat modal merupakan salah satu hal penunjang dalam kegiatan pertanian sehingga banyak petani khususnya petani jeruk yang berada di Desa Gading Kulon banyak yang menggunakan fasilitas tersebut.Berkaitan dengan rumusan masalah penelitian tersebut, pertanyaan yang muncul terkait dengan keadaan pertanian di Kecamatan Dau khususnya petani jeruk ialah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah aksessibilitas petani jeruk untuk mendapatkan pinjaman modal pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Gading Kulon Kecamatan Dau Kabupaten Malang?
2. Bagaimana hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Gading Kulon Kecamatan Dau Kabupaten Malang?

3. Dimensi apakah yang paling besar hubungannya dengan kepuasan petani jeruk pada Bank BRI cabang Malang khususnya pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR)?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini berfokus pada teori SERQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty* yang berkaitan pada kepuasan petani jeruk sebagai nasabah

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penilitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan aksesibilitas petani dalam melakukan pinjaman modal pada lembaga keuangan PT. Bank BRI program Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Gading Kulon Kecamatan Dau Kabupaten Malang
2. Menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah pada lembaga keuangan PT. Bank BRI program Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Gading Kulon Kecamatan Dau Kabupaten Malang
3. Menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang paling besar hubungannya dengan kepuasan petani nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR)

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis/Akademis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi bagi berbagai pihak yang ingin mengembangkan ilmu yang berkaitan dengan topik analisis aksessibilitas dan hubungan persepsi kualitas pelayanan *microfinance* dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Kabupaten Malang (Studi Kasus PT. Bank BRI cabang Malang).

2. Kegunaan praktis

   a. Bagi peneliti

      Untuk menerapkan teori yang didapatkan di bangku perkuliahan khususnya materi finansial dan memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai

perkembangan sektor perbankan di Indonesia khususnya pada program Kredit Usaha Rakat (KUR)

b. Bagi pembaca dan peneliti lain, dapat berguna sebagai informasi dan bahan rujukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
c. Bagi pemerintah, lembaga keuangan dan pembuat keputusan pada sektor pertanian, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam merumuskan kebijakan dalam hal pembiayaan pertanian sehingga kebijakan yang disusun tepat sasaran.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Mustikawati (2009) yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Bank Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Ummat (Studi Kasus: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bogor)". Tujuan penelitian ini adalah (1) Mengidentifikasi karakteristik nasabah Tabungan Ummat; (2) Menganalisis atribut-atribut pelayanan bank yang mempengaruhi loyalitas nasabah Tabungan Ummat; dan (3) Menganalisis factor-faktor pelayanan bank yang mempengaruhi loyalitas nasabah Tabungan Ummat. Teknik penentuan sampel menggunakan *convenience sampling* sebanyak 145 responden, dan alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis deskriminan dan analisis faktor. Teknik pengolahan data dilakukan dengan aplikasi software SPSS versi 15,00. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa sebanyak 145 responden 64,14% merupakan nasabah *advocates* yang memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas tinggi. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah multiguna produk (*Reliability*), fasilitas kantor (*tangible*), kecepatan petugas menyelesaikan masalah (*responsieness*), keamanan (*Assurance*) dan memahami kebutuhan nasabah (*empathy*). Sedangkan analisis secara deskriminan menunjukkan bahwa *Assurance* dan *Responsiveness* berpengaruh dominan terhadap *advocates* dan *client*, sedangkan tidak ada faktor dimensi kualitas jasa yang masuk dalam kriteria loyalitas *repeat costumer*.

Penelitian kedua dilakukan ole Mardianto (2011) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit di Bank BTN Cabang Bogor". Tujuan penelitian tersebut yaitu (1) menganalisis factor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BTN Cabang Bogor, (2) merekomendasikan langkah atau upaya alternatif untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan BTN Cabang Bogor, (3) Merekomendasikan upaya alternatif untuk meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya pengguna (KUR) BTN Cabang Bogor. Teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling* sebanyak 200 responden.Penelitian tersebut menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling*(SEM) dengan menggunakan aplikasi LISREL 8.72. Dimensi yang digunakan dalam pengujian tersebut adalah (*Tangibles*, *Reliability*,

Responsiveness, *Assurance*, dan *Emphaty*). Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh signifikan kepuasan nasabah terhadap 38 komponen atribut pembentuk dimensi variable dengan nilai t diatas nilai batas 1,96 yang artinya peubah memiliki hubungan nyata dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Penelitian Ketiga yaitu dilakukan oleh Shandy *et al* (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah Restoran Happy Garden Surabaya.Tujuan penelitian tersebut yaitu (1) ntuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada restoran Happy Garden. (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada restoran Happy Garden. (3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada restoran Happy Garden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.Pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan convenience sampling sejumlah 160 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian tesebut menggunakan SEM dan menggunakan program AMOS. Hasil analisis penelitian tersebut mengatakan bahwa kualitas pelayanan pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah restoran Happy Garden.

Penelitian keempat yaitu dilakukan oleh Wurarah *et al* (2016) Persepsi Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Pelayanan Pt Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Langowan. Tujuan penelitian tersebut untuk menganalisis persepsi Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Langowan, dilihat dari dimensi yang akan diteliti yaitu, bukti fisik *(Tangibles)*, keandalan *(Reliability*), cepat tanggap *(Responsiveness)*, jaminan *(Assurance)*, kepedulian *(Emphaty)* dan memiliki jumlah dimensi pengukuran sebanyak empat indicator pada masing-masing dimensi. Pengambil sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu sebanyak 73 responden dari nasabah yang mengikuti Kredit Usaha Rakyat. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan *Regression* dengan skala pengukuran yaitu skala likert dan menggunakan program

IBM SPSS (*statistical product and services solution*) version 20. Hasil dari penelitian Wurarah tersebut menyebutkan bahwa persepsi nasabah Kredit Usaha Rakyat dipandang dari kelima variable tersebut tergolong puas dengan skor hasil perhitungan terakhir yaitu sebesar 77,7%.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada sampel yang dijadikan sebagai responden adalah petani jeruk di Desa Gading Kulon Kecamatan Dau Kabupaten Malang sedangkan pada penelitian terdahulu semua responden berasal dari nasabah umum yang mengikuti lembaga keuangan.Perbedaan selanjutnya adalah teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SEM-PLS dengan bantuan aplikasi WarpPLS.Dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik *(Tangibles),* keandalan *(Reliability*), cepat tanggap *(Responsiveness),* jaminan *(Assurance),* kepedulian *(Emphaty).*

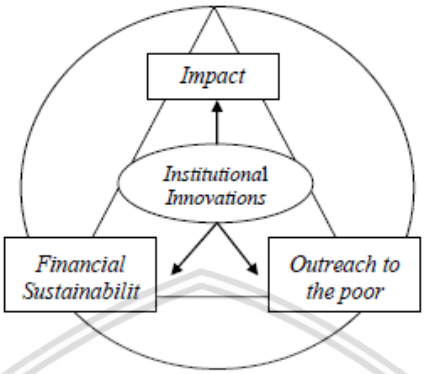
2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Aksesibilitas Kredit Mikro

Akses dalam penelitian ini diartikan sebagai kemampuan petani untuk meminjam pada sumber pembiayaan (Azriani 2014).Menurut Diagne dan Zeller (2001) bahwa petani dikatakan akses kepada suatu sumber kredit jika mampu meminjam (memiliki *credit worthy*), sedangkan dikatakan berpartisipasi jika petani meminjam dari sumber kredit tertentu.Jika petani tidak dapat meminjam karena berbagai kendala (*credit constraints*), maka petani tersebut tidak memiliki akses kepada sumber kredit. Adapun factor faktor yang dapat menentukan petani bisa mengakses kredit antara lain terkait dengan karakter individu dan jenis usaha yang dilakukan. Dalam penelitian-penelitian terdahulu, analisis mengenai akses biasa disandingkan dengan partisipasi.Kedua istilah ini memiliki arti berbeda dalam dunia perkreditan.

Kredit mikro di sektor pertanian disalurkan melalui institusi keuangan yang menerapkan mekanisme penyaluran berbeda dari perbankan pada umumnya. Menurut Zeller dan Meyer (2002) kinerja sebuah institusi penyalur kredit mikro diklasifikasikan menjadi tiga kategori yaitu keterjangkauan (*outreach*), dampak (*impact*), dan keberlanjutan (*sustainability*) yang disebut sebagai segitiga pembiayaan mikro (*the triangle of microfinance*).Lembaga keuangan mikro dalam memperluas jangkauan (*outreach*) terhadap petani ditentukan oleh kemampuan

lembaga tersebut dalam menjaga keberlanjutan keuangan. Sehingga lembaga keuangan tersebut mempunyai efek pengganda yang positif terhadap perkembangan perekonomian mulai dari lingkungan lembaga keuangan tersebut hingga lingkungan nasional.



Gambar 1. *Triangle of Microfinance*

Sumber: Zeller dan Meyer, 2002

Terlepas dari itu, petani harus memiliki kelayakan (*worthiness*) untuk bisa mengakses kredit supaya dapat meningkatkan modal usahatani. Secara umum, *creditworthty* bagi petani merupakan alasan dan kriteria yang harus dimiliki untuk mengakses kredit baik dari lembaga formal, semi-formal, maupun informal. Menurut Quoc (2012) keberhasilan kredit yang ditujukan untuk mengurangi kemiskinan tergantung bisa atau tidaknya diakses oleh petani karena akan membutuhkannya jika mengalami defisit anggaran untuk produksi jeruk. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Takyi (2011), nasabah harus memiliki lebih dari 1 sumber penghasilan, lahan sendiri, dan aset pribadi lainnya (bukan lahan) sehingga layak memperoleh kredit mikro.

2.2.2 Kredit dan Jenis Kredit

Menurut Kasmir (2008) kredit adalah proses memberikan pinjaman berupa uang tunai dengan kepercayaan bahwa pinjaman tersebut harus dikembalikan sesuai dengan waktunya. Artinya pemberi dan pelaku kredit harus saling memberikan kepercayaan bahwa pinjaman tersebut harus sesuai dengan jaminan dan mampu dikembalikan tepat pada waktunya. Sedangkan menurut Iskandar (2008) menyatakan bahwa kredit adalah piutang yang dipinjam oleh seorang debitur kepada sebuah lembaga keuangan formal maupun non formal yang pelunasannya merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh seseorang yang melakukan

kegiatan utang. Unsur-unsur yang terkandung dalam keputusan pemberian kredit menurut Toejekam (2012) adalah sebagai berikut:

1. Jangka waktu

   Waktu tersebut masa perjanjian pengembalian kredit yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Jangka waktu tersebut menyatakan bahwa jarak antara waktu persetujuan pemberian kredit dan pelunasannya. Jangka waktu kredit terbagi menjadi tiga sesuai dengan jumlah kredit yang diberikan yaitu jangka waktu pendek (dibawah satu tahun), jangka waktu menengah (satu sampai tiga tahun) dan jangka waktu panjang (diatas tiga tahun)

2. Kepercayaan

   Kepercayaan yang menjadi pondasi antara pemberi kredit dan penerima kredit bahwa setelah jangka waktu yang telah ditentukan pihak debitur akan mengembalikan kredit sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujuan antar kedua belah pihak

3. Penyerahan

   Penyerahan merupakan pernyataan bahwa pihak kreditur harus menyerahkan nilai ekonomi yang telah disepakati kepada debitur apabila pengembalian kredit dikembalikan setelah jatuh tempo

4. Risiko

   Semakin panjang suatu kredit semakin besar pula resiko yang akan ditanggung oleh pihak Bank. Risiko tersebut dapat terjadi baik yang disengaja oleh nasabah atau tidak sengaja dilakukan oleh nasabah. Dalam hal ini risiko yang muncul seperti macetnya pembayaran atau pengembalian kredit.

5. Persetujuan/perjanjian

   Persetujuan atau perjanjian merupakan suatu hal yang menyatakan bahwa adanya bukti tertulis antar kedua belah pihak dalam melakukan transaksi perkreditan.

   Jenis-jenis kredit yang diberikan pihak lembaga keuangan kepada masyaraktan dibedakan berdasarkan sudut pendekatannya menurut Suyatno (1990) yaitu:

1. Kegunaan

a. Kredit Konsumtif yaitu kredit yang bertujuan untuk memperoleh/membeli barang yang bersifat konsumtif
b. Kredit Produktif yaitu kredit yang diberikan bertujuan untuk memperlancar proses produksi
c. Kredit Perdagangan

   Yaitu kredit yang diberikan bertujuan untuk membeli barang yang akan dijual lagi. Kredit perdagangan terdiri dari kredit perdagangan dalam negeri dan luar negeri.

2. Jangka waktu

a. Kredit jangka pendek (*Short Term Loan*) yaitu kredit yang diberikan dengan jangka waktu maksimum satu tahun. Biasanya kredit yang termasuk kredit jangka pendek tersebut adalah kredit Koran, kredit penjualan, kredit pembeli, kredit wesel dan kredit eksploitasi
b. Kredit jangka menengah (*Medium Term Loan*) yaitu kredit yang diberikan dengan jangka waktu satu sampai dengan tiga tahun. Salah satu kredit jangka menengah yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan adalah kredit modal kerja permanen (KMKP) yang diberikan kepada pengusaha golongan bawah
c. Kredit jangka panjang (*Long Term Loan*) merupakan kredit yang diberikan dengan jangka waktu lebih dari 3 tahun. Kredit jangka panjang umumnya adalah kredit investasi yang diberikan kepada pengusaha besar untuk menambah modal usahanya. Biasanya modal tersebut digunakan untuk melakukan rehabilitasi, ekspansi (perluasan) dan pendirian proyek baru.

3. Jaminan

a. Kredit tanpa jaminan (unsecured loan) atau kredit blanko. Menurut II Nomor 14/1967 pasal 24 ayat 1 kredit tanpa jaminan dilarang diberikan di Indonesia
b. Kredit dengan jaminan (secured loan)

   Kredit dengan jaminan yang diberikan terdiri dari 1). Jaminan barang baik barang bersifat tetap maupun tidak tetap, 2). Jaminan pribadi (borgtocht), 3). Jaminan efek saham, yaitu sertifikat dan obilgasi yang terdaftar dalam bursa efek.

1. **Prinsip-prinsip pemberian kredit**

Menurut Firdaus dan Maya (2011) dalam pemberian kredit diperlukan pertimbangan-pertimbangan untuk mencapai keputusan sehingga kredit yang akandiberikan sesuai dengan sasaran dan terjamin pengembaliannya sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Pelaksanaan pemberian kredit terdapat tiga konsep yang perlu diperhatikan yaitu 5C, 5P dan 3R.prinsip 5C meliputi:

a. Character (watak/kepribadian/karakter)

   Character adalah watak dan sifat dari sang peminjam baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam lingkungan usaha. Penilaian character merupakan suatu hal yang sulit karena bersifat subjektif dan kualitatif. Hal yang perlu diperhatikan dalam karate ialah kemauan seseorang untuk mengembalikan hutang-hutangnya (willingness to pay). Jadi pada dasarnya penelitian terhadap character adalah untuk mengetahui sejauh mana kemauan baik bagi peminjam untuk melunas pinjamannya sesuai dengan periode pengembalian yang telah ditetapkan.

b. Capacity (Kecapakan dan kemampuan)

   Ialah penilaian kepada calon peminjam mengenai kemampuan orang tersebut melunasi pinjaman yang telah diajukan. Penilaian ini untuk mengetahui sejauh mana hasil usaha yang diperolehnya sehingga peminjam mampu mengembalikan pinjamannya sesuai dengan tempo yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui kemampuan tersebut, maka dapat dilihat dari bidang manajemen, kemampuan dalam bidang pemasaran dan kemampuan dalam bidang teknis. Hal tersebut biasa dikenal dengan sebutan *managerial capacity*.

c. Capital (modal)

   Capital yaitu dana yang dimiliki peminjam untuk menjalankan kelangsungan usahanya. Kegunaan dari capital adalah untuk mengetahui sumber permodalan, permodalan dan penggunaan modal bagi peminjam kredit.Penilaian atas modal yang telah dimiliki penting karena Bank hanya sebagai penambah kebutuhan (biaya tambahan) dan bukan sebagai biaya pokok. Dengan adanya modal sendiri yang dimiliki oleh pengguna maka pihak Bank akan lebih percaya terhadap tanggung jawab yang telah diberikan dan sebagai antisipasi resiko yang sewaktu-waktu bisa terjadi dari pihak internal.

d. Collateral (Jaminan)

Collateral atau jaminan adalah bukti yang harus diberikan kepada lembaga keuangan sebagai jaminan kredit yang telah dilakukannya. Tujuan penilaian tersebut adalah untuk menutupi biaya kredit yang telah diberikan oleh pihak Bank apabila seorang peminjam kredit tidak dapat melakukan pelunasan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi risiko kehilangan finansial oleh pihak Bank. Bukti yang dapat dijadikan sebagai jaminan oleh pihak Bank adalah jenis atau macam barang, lokasi barang, nilai barang, bukti kepemilikan, dan sebagainya.

e. Condition Of Economy (Kondisi Perekonomian)

Merupakan kondisi yang sewaktu-waktu berpengaruh terhadap stabilitas perekonomian yang dihadapi oleh pihak peminjam. Untuk mengetahui hal tersebut terdapat beberapa indicator untuk mendeteksinya yaitu keadaan konjungtur, peraturan-peraturan pemerintah, keadaan dan kemungkinan pemasaran. Dalam segi ekonomi hal yang perlu diperhatikan mencakup hal-hal seperti pemasaran, teknis produksi, permodalan, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan jalannya usaha peminjam.

Sedangkan menurut Mujono (2001) penilaian kredit menggunakan analisis 7P yaitu sebagai berikut:

1. Personality

   Personality mencakup penilaian kepribadian atau tingkah laku sehari-hari yang mencakup aspek sikap, tingkah laku, maupun tindakan nasabah dalam menghadapi masalah

2. Party

   Merupakan mengclusterkan peminjam berdasarkan dengan tingkat yang berbeda. Penggolongan tersebut dapat berdasarkan loyalitas, modal, dan karakter sehingga pihak bank akan lebih memudah menyampaikan aspirasi dan fasilitas karena tiap golongan akan mendapatkan fasilitas yang berbeda pula.

3. Payment

   Merupakan patokan bagaimana cara nasabah mengembalikan pinjamannya pada lembaga keuangan dan dilihat pula darimana sumber modal yang

didapatkan pihka peminjam untuk mengembalikan modal. Semakin banyak sumber penghasilan yang dimiliki oleh seorang peminjam semakin minim pula resiko yang akan dihadapi oleh lembaga keuangan apabila salah satu sektor mengalami kerugian.

4. Prospect

   Penilaian usaha berdasarkan prospect artinya melihat bahwa usaha yang dilakukan oleh peminjam modal apakah menguntungkan atau tidak dimasa mendatangnya. Hal tersebut penting diperhatikan karena apabila pihak lembaga keuangan memberikan fasilitas kredit kepada peminjam tanpa mempunya prospek maka bukan hanya bank yang rugi melainkan juga nasabah yang melakukan pinjaman.

5. Purpose

   Purpose maksudnya adalah untuk melihat maksud nasabah melakukan pinjaman, apakah dijadikan sebagai modal usaha, produksi, konsumsi atau tujuan yang lainnya.

6. Profitability

   Untuk menganalisis bagaimaan kemampuan dalam mencari laba, profitability diukur dari period ke periode apakah akan tetap sama atau mengalami peningkatan, apalagi dengan tambahan modal dari kredit yang telah dilakukannya.

7. Protection

   Tujuannya adalah untuk melihat usaha yang dilakukan mendapatkan jaminan perlindungan.Perlindungan tersebut dapat berupa jaminan barang.

Menurut Triandaru (2007) menerangkan bahwa pemberian kredit bank wajib mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan debitur untuk melunasi utangnya. Cara yang dilakukan pihak bank untuk melakukan prinsip kehati-hatian untuk mengetahui segaa sesuatu tentang kemampuan dan kemauan pihak peminjam yaitu dengan cara perijinan dan legalitas, karakter, pengalaman dan manajemen, kemampuan teknis, pemasatan, social, keuangan dan agunan.

2.2.3 Prinsip Dasar Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit/pembiayaan yang diberikan oleh perbankan kepada UMKM yang *feasible* tapi belum *bankable*, artinya usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan memiliki kemampuan untuk mengembalikan.UMKM yang diharapkan dapat mengakses (KUR) adalah yang bergerak di sektor usaha produktif seperti pertanian, perikanan dan kelautan, perindustrian, kehutan, dan jasa keuangan simpan pinjam.Penyaluran (KUR) ini dapat dilakukan langsung, maksudnya UMKM dapat langsung mengakses (KUR) di Kantor Unit Bank Pelaksana.

Tujuan umum dari (KUR) ini sebenarnya adalah mengenalkan calon nasabah yang belum mengenal bank tetapi ingin menjadi calon debitur di Bank, sehingga calon nasabah diperkenalkan dahulu untuk kredit dalam skala kecil yang selanjutnya setelah mengetahui seluk beluk (KUR) lebih berani melakukan kredit yang lebih besar. Dalam rangka pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM), penciptaan lapangan pekerjaan, penanggulangan kemiskinan pemerintah menerbitkan paket kebijakan yang bertujuan meningkatkan sektor riil dan memberdayakan UMKM. Kebijakan pengembangan dan pemberdayaan UMKM mencakup pengingkatan akses pada sumber pembiayaan, pengembangan, kewirausahaan, peningkatan pasar produk UMKM serta reformasi regulasi UMKM.

2.2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dianggap sebagai topik yang penting dan terik saat inidunia usaha yang kompetitif Organisasi berusaha untuk mencapai kepuasan pelanggan danloyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini lebih kompleks seperti skala ordinal, nominal, dsb JikaPengalaman di atas harapan maka ia dianggap sebagai pelanggan yang puas sebaliknya,Jika persepsi di bawah harapan, maka dia dianggap tidak puas.SERVQUAL adalah skala yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Ini adalah diagnostikalat dan memanfaatkan skala berdasarkan dimensi kualitas layanan. Awalnya ituterdiri dari sepuluh dimensi. Kemudian mereka disurvei menjadi lima dimensi. Lima dimensi tersebut adalah:

a. *Reliability*: kemampuan untuk melakukan layanan yang terjamin dan akurat

b. *Assurance*: Kemampuan karyawan untuk mengekspresikankepercayaan dan kepercayaan diri dan kepercayaan dari tingkat pengetahuan masing-masing
c. *Tangibles* : yaitu pelayanan yang dipandang dari Penampilan fasilitas fisik,peralatan, personil, danbahan komunikasi
d. *Empathy* :yaitu pelayanan yang dipandang dari Perhatian individual yang diberikan olehperusahaan kepada pelanggannya.
e. *Responsiveness*: yaitu Kesediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat danbantu pelanggan.

(Parasuraman, 1991)

Dalam penelitian ini, indicator yang digunakan menggunakan referensi penelitian terdahulu oleh Mardianto (2011) dikombinasikan dengan penelitian terdahulu yang lain.

2.2.5 Kepuasan Nasabah

Mengukur kepuasan pelanggan sudah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan.Perusahaan yang berpusat pada pelanggan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, tetapi itu bukan tujuan akhirnya. Jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya , mungkin laba akan menurun. Kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa yang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangan puas atau senang. Dari definisi tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan nasabah merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan.Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap dan empati. Jika kualitas layanan berada dibawah harapan, maka nasabah tidak puas dan kualitas layanan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas atau senang. Empat metode mengukur kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2009) :

b. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan

keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakan di tempat-tempat yang strategis.

c. Survei kepuasan nasabah

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabah. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara :

a) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

b) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.

c) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok.Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan

d) *Important-performance analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.

d. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu, ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

e. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini, indicator yang digunakan dalam menentukan kepuasan nasabah menggunakan penelitian terdahulu oleh Mardianto (2011). Yaitu:

a. Secara umum merasa puas dengan layanan PT. Bank BRI cabang Malang
b. Berminat untuk menjadi nasabah tetap PT. Bank BRI cabang Malang
c. Bersedia menggunakan produk atau jasa lainnya.

2.2.6 *Structural Equation Modelling* (SEM)

Structural Equation Modelling adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antara faktor SEM berdasarkan pada hubungan sebab akibat (*causal*), dimana perubahan yang terjadi pada satu dimensi diasumsikan untuk menghasilkan perubahan pada dimensi lain. Konstruk-konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibedakan dalam dua kelompok konstruk (Ferdinand, 2002), yaitu :

a. Konstruk eksogen, dikenal juga sebagai source variables atau independent variables yang tidak diprediksi oleh dimensi yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengaan satu ujung panah.
b. Konstruk endogen merupakan faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

I. KERANGKA TEORITIS

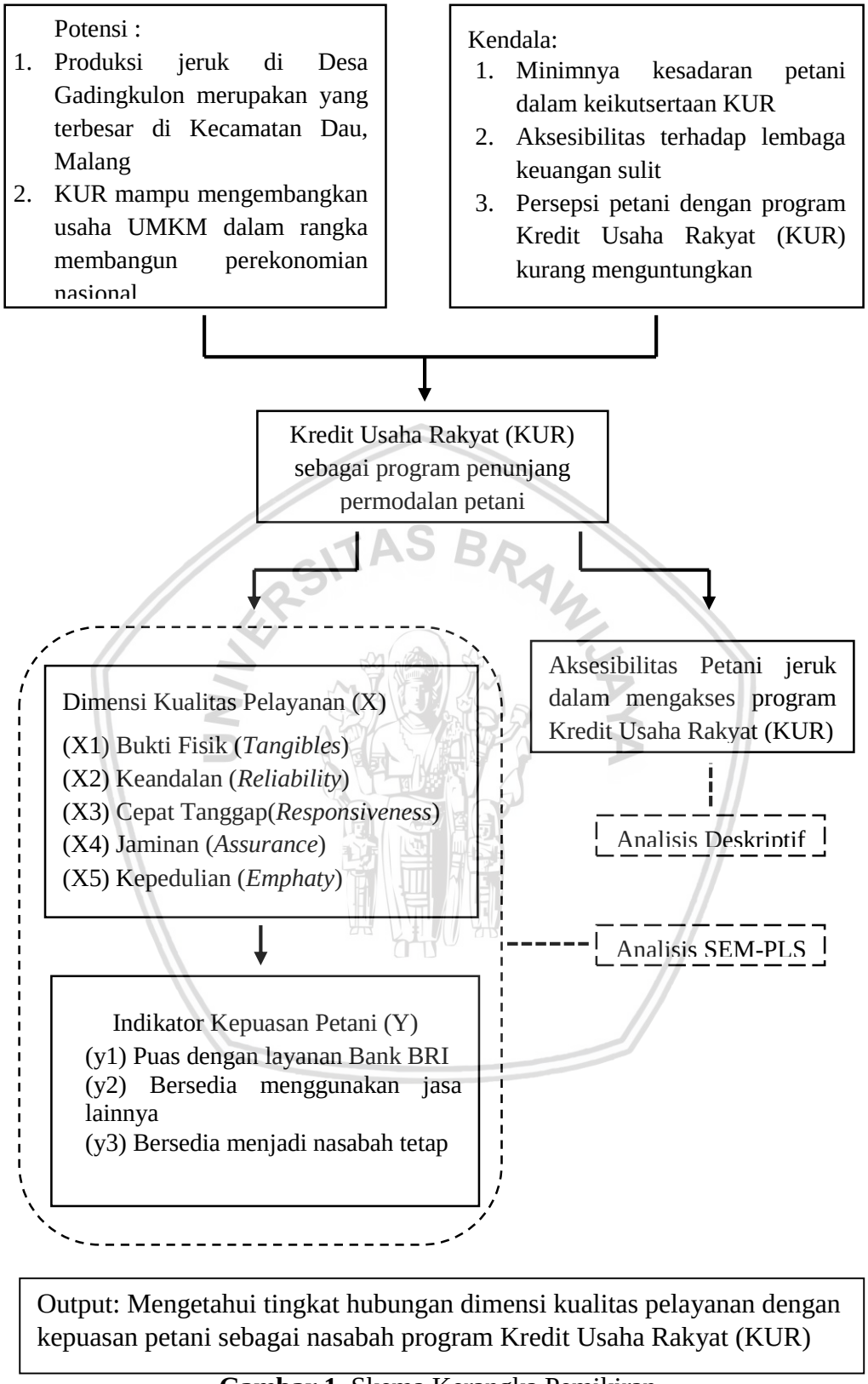
3.1 Kerangka Teoritis

Berdasarkan rumusan masalah yang terlah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini ingin mengetahui aksesibilitas petani terhadap lembaga keuangan dan aksesibilitas lembaga keuangan yang diterapkan untuk petani. Selain itu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah. Rangkuti (2006), berpendapat bahwa tingkat mutu pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen mutu pelayanan.

Minimnya keinginan petani jeruk dalam keikutsertaan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) tersebut membuat program tersebut belum maksimal dalam pengaplikasiannya. Sebagian petani jeruk beranggapan bahwa program pemerintah yang salah satunya dikelola oleh Bank BRI cabang Malang tersebut sama seperti program lainnya yaitu rumit dalam persyaratan dan dalam proses pencairannya membutuhkan jangka waktu yang cukup lama. Selain itu adanya persyaratan agunan yang dinilai cukup besar memberatkan bagi sebagian petani jeruk. Mereka beranggapan bahwa melakukan kredit di Koperasi, atapun lembaga keuangan swasta lainnya lebih menguntungkan karena proses pencairan lebih cepat. Beberapa petani jeruk juga memilih menggunakan modal sendiri untuk kegiatan usahataninya meskipun dana yang dibutuhkan lumayan besar. Selain itu, aksesibilitas dalam hal keterjangkauan dan informasi, dampak, dan keberlanjutan dinilai kurang menguntungkan apabila menggunakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) tersebut. Dengan adanya penelitian ini memberikan persepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI kepada petani jeruk khususnya pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sehingga memberikan gambaran kepada pihak bank untuk memberikan pelayanan yang diinginkan oleh petani jeruk. Program tersebut telah didesain oleh pemerintah untuk digunakan oleh para UMKM kecil dan menengah yang bertujuan meningkatkan usahatani mereka sehingga berdampak pada kesejahteraan petani di Indonesia.

Parasuraman *et al* (1990) mengiktisarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu :

1. *Tangibles* yaitu, tampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasinya. Penilaian suatu jasa dapat disaksikan dari sisi penampilan dari fasilitas fisik yaitu adanya toilet dan tempat parkir, kesejukan ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR)
2. *Reliability* yaitu, kemampuan untuk mewujudkan jasa yang dijanjikan dapat diandalkan dan dilaksanakan secara akurat. Merupakan ukuran penilaian jasa pelayanan dengan memperhatikan kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan manajemen bank. Indikator yang dapat mencerminkan dimensi *Reliability* adalah karyawan memberikan penjelasan (KUR) dengan jelas, karyawan melayani nasabah dengan cepat dan karyawan mempunyai pengetahuan seputar program Kredit Usaha Rakyat (KUR)
3. *Responsiveness* yaitu, kemauan untuk membantu dan menyediakan jasa yang tepat kepada nasabah. Indikator yang dapat mencerminkan dimensi tersebut adalah karyawan membantu konsumen dalam kelengkapan administrasi Kredit Usaha Rakyat (KUR), kesigapan dalam penanganan transaksi dan kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan.
4. *Assurance* yaitu, pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan untuk merebut kepercayaan dan keyakinan nasabah. Indikator yang dapat mencerminkan indikator tersebut adalah karyawan memiliki kemampuan memberikan kepercayaan kepada petani, karyawan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan nasabah terkait Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan karyawan memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan ulang kepada nasabah terkait Kredit Usaha Rakyat (KUR)
5. *Emphaty* yaitu, merupakan suatu bentuk kepedulian dan perhatian individual yang diberikan oleh pegawai kepada nasabahnya. Dalam menilai kualitas suatu produk ataupun jasa adalah bahwa kualitas itu ditentukan oleh penilaian nasabah. Indikator yang dapat mencerminkan indikator tersebut adalah Bank BRI melayani 24 jam menanggapi keluhan nasabah terkait (KUR), karyawan melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan dan karyawan peduli, memperhatikan dan bersedia menyediakan waktu



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

Keterangan :

→ = Alur Penelitian -------- = Alat Analisis

3.2 Hipotesis

1. H1: Bukti fisik (*Tangibles*) dalam kualitas pelayanan lembaga keuangan PT. BRI berhubungan positif signifikan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR)
2. H2: Keandalan (*Reliability*) dalam kualitas pelayanan lembaga keuangan PT. BRI berhubungan positif signifikan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR)
3. H3: Cepat Tanggap (*Responsiveness*) dalam kualitas pelayanan lembaga keuangan PT. Bank BRI berhubungan positif signifikan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR)
4. H4: Jaminan (*Asurance*) dalam kualitas pelayanan lembaga keuangan PT. BRI berhubungan positif signifikan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR)
5. H5: Kepedulian (*Emphaty*) dalam kualitas pelayanan lembaga keuangan PT. BRI berhubungan positif signifikan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR)

3.3 Definisi Operasional dan PengukuranDimensi

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Dimensi

No.	Dimensi	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Wujud (*Tangibles*) (X1)	adalah kemampuan Bank BRI cabang Malang dalam memberikan pelayanan fisik atau aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan dirasa baik fasilitas, peralatan, maupun penampilan	a. Kesediaan tempat parkir dan toilet b. Kesejukan ruang tunggu c. Kelengkapan fasilitas brosur (KUR)	Ordinal
2.	Keandalan (*Reliability*) (X2)	Adalah kemampuan Bank BRI cabang Malang dalam untuk mewujudkan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan secara tepat, akurat dan dapat dipercaya	a. Karyawan memberikan penjelasan (KUR) dengan jelas b. Karyawan melayani nasabah dengan cepat c. Karyawan mempunyaipengetahuan seputar (KUR)	Ordinal
3.	Cepat Tanggap (*Responsiveness*) (X3)	Adalah keinginan Bank BRI cabang Malang dalam membantu nasabah dengan menyediakan pelayanan yang cepat tanggap	a. Karyawan membantu konsumen dalam kelengkapan administrasi (KUR) b. Kesigapan dalam penanganan transaksi c. Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan	Ordinal
4.	Jaminan (*Assurance*) (X4)	Adalah jaminan atau kepastian yang diberikan oleh Bank BRI cabang Malang dalam menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah	a. Karyawan memiliki kemampuan memberikan kepercayaan kepada petani b. Karyawan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan nasabah terkait (KUR)	Ordinal

			c. Karyawan memiliki kemampuan memberikan penjelasan ulang terkait (KUR)	
5.	Kepedulian (*Emphaty*) (X5)	Adalah kesediaan Bank BRI cabang Malang dalamuntuk peduli dalam memberikan pelayanan secara khusus dengan berupaya memahami keinginan para nasabah	a. Bank BRI melayani 24 jam menanggapi keluhan nasabah terkait (KUR) b. Karyawan melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan c. Karyawan peduli, memperhatikan dan bersedia menyediakan waktu	Ordinal
6.	Kepuasan Nasabah (Y)	Adalah perasaan senang atau kecewa yang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka	1. Puas dengan layanan(KUR) 2. Bersedia mencoba jasa lainnya 3. Bersedia menjadi nasabah tetap	Ordinal

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

I. METODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian yang berjudul "Analisis Aksesibilitas Petani dan Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *microfinance* dengan Kepuasan Petani Jeruk sebagai Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR)" adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini memfokuskan pada aksesibilitas dan hubungan persepsi kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat dengan kepuasan petani jeruk. Pendekatan kuantitatif digunakan pada sebuah penelitian yang analisisnya fokus pada pengolahan data numerik dengan menggunakan metode statistika. Hal tersebut sesuai dengan penelitian ini bahwa output yang akan dihasilkan adalah untuk menganalisis persepsi petani jeruk terhadap kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

4.2 Teknik Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian

Teknik penentuan daerah penelitian dilakukan secara sengaja yaitu di Desa Gading Kulon Kecamatan Dau Kabupaten Malang dipilih atas pertimbangan di Desa Gading Kulon merupakan Desa terbesar penghasil jeruk manis yang terdapat pada Kecamatan Dau Kabupaten Malang dan mayoritas petani jeruk mengakses Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI cabang Malang. Penelitian ini dilaksanakan pada Februari 2018.

4.3 Teknik Penentuan Sampel

Penarikan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling*, dimana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan atau peluang untuk dijadikan sebagai sampel penelitian. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah petani Dusun Princi Desa Gading Kulon yang tergabung aktif dalam kelompok tani dan mengikuti program pemerintah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Teknik tersebut digunakan karena peneliti hanya fokus pada petani jeruk yang mengakses permodalan ke Kredit Usaha Rakyat pada Bank BRI. Sesuai dengan karakteristik sampel tertentu yang dibutuhkan maka teknik pengambilan sampel nonprobabilitas yang dipilih adalah teknik *purposive sampling.* Responden yang dipilih adalah petani jeruk yang tergabung aktif dalam kelompok tani di Desa Gading Kulon Kecamatan Dau tersebut. Jumlah petani jeruk yang tergabung aktif dalam kelompok tani sejumlah 60 orang. Sedangkan hanya 40 petani jeruk yang

pernah mengikuti program pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Maka dari itu penarikan sampel menggunakan teknik sensus yaitu menggunakan keseluruhan sampel yang ada pada populasi yaitu sebanyak 40 petani jeruk.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara/diskusi kepada responden untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah dan dianalisis. Pertanyaan terstruktur/sistematis tersebut dikenal sebagai dengan istilah kuesioner. Kuesioner tersebut berisikan tentang daftar pertanyaan yang mengukur variable-dimensi, hubungan antar variable, data diri responden, dan pengalaman atau opini yang dimiliki oleh responden. Wawancara dilakukan dengan petani jeruk yang mengakses Kredit Usaha Rakyat di Desa Gading Kulon Kabupaten Malang. Skala yang digunakan adalah skala likert untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap dimensi kualitas pelayanan BRI cabang Malang. Skala likert menggunakan ukuran ordinal sehingga hanya dapat membuat rangking dan tidak dapat membandingkan antara dua responden.

Tabel 1. Skala Pengukuran Ordinal

Kriteria	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Kurang setuju	2
Tidak setuju	1

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

b. Dokumentasi

Proses dokumentasi dilakukan ketika melakukan wawancara kepada responden terkait. Dokumentasi dilakukan sebagai bukti telah dilaksanakannya proses interview kepada responden dan akan dicantumkan pada lembar lampiran.

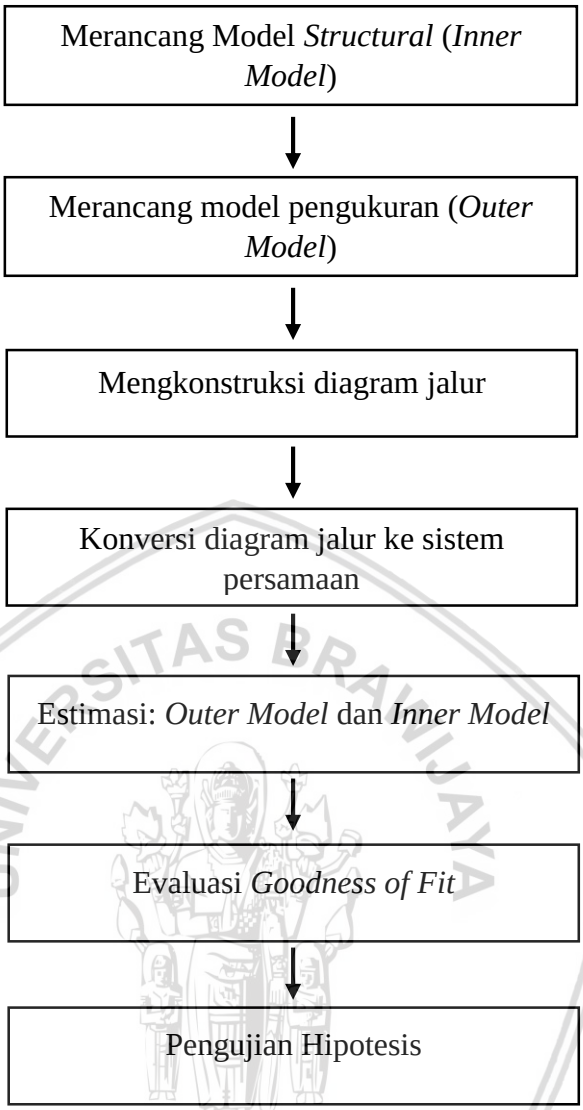
4.5 Teknik Analisa Data

4.5.1 Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjawab tujuan pertama yakni terkait akses kredit yang dilakukan petani jeruk terhadap program Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT. Bank BRI cabang Malang.

4.5.2 Analisis Kuantitatif (SEM-PLS)

Analisis SEM dengan pendekatan PLS telah banyak digunakan dalam penelitian mengenai kepuasan konsumen. PLS merupakan pendekatan dalam permodelan persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM). PLS dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampel tidak harus besar. Beberapa kelebihan dari PLS antara lain merupakan salah satu alat analisis yang memiliki syarat fleksibel, data minimum yang digunakan 30, data yang dianalisis tidak harus terdistribusi normal dan hasil analisis mencapai *statistical power* cukup tinggi walaupun sampel data kecil. SEM PLS memungkinkan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Pada penelitian ini digunakan beberapa perangkat lunak untuk mengolah data yaitu *Ms Excel* dan *Warp*PLS 5.0 (*Partial Least Square*).*Warp*PLS dibentuk dari dua gugus model persamaan linier yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). *Inner Model* merupakan relasi antar peubah laten yaitu antara dimensi kualitas layanan dengan dimensi kepuasan petani jeruk, sedangkan *Outer Model* merupakan relasi antar peubah laten dengan peubah *observed* atau *manifest* (indikator) seperti dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Consumer Satisfaction* yang masing-masing memiliki tiga indikator reflektif. Pemilihan model mana yang digunakan berdasarkan dalam mendefinisikan indikator berdasarkan alasan teoritis seperti penelitian terdahulu. Model reflektif merupakan relasi dari peubah laten ke peubah indikator atau *effect*. Langkah-langkah permodelan persamaan *structural software Warp*PLS 5.0 adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Langkah Permodelan Persamaan SEM *Warp*PLS

1. **Langkah pertama: Merancang Model Structural (*inner* model)**

   Perancangan model structural hubungan antar variable pada WarpPLS didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

   $$\eta 1 = \gamma 1\ \xi 1 + \gamma 2\ \xi 2 + \gamma 3\ \xi 3 + \gamma 4\ \xi 4 + \gamma 5\ \xi 5 + \zeta 1$$

   Keterangan:

   η 1 = Dimensi laten kepuasan nasabah

   $\gamma 1$ = Koefisien hubungandimensi laten *Tangibles*dengankepuasan petani

   $\xi 1$ = Dimensi laten *Tangibles*

   $\gamma 2$ = Koefisien hubungandimensi laten *Reliability*dengankepuasan petani

   $\xi 2$ = Dimensi laten *Reliability*

γ3 = Koefisien hubungandimensi laten *Responsiveness*dengankepuasan petani

ξ3 = Dimensi laten *Responsiveness*

γ4 = Koefisien hubungandimensi laten *Assurance*dengankepuasan petani

ξ4 = Dimensi laten *Assurance*

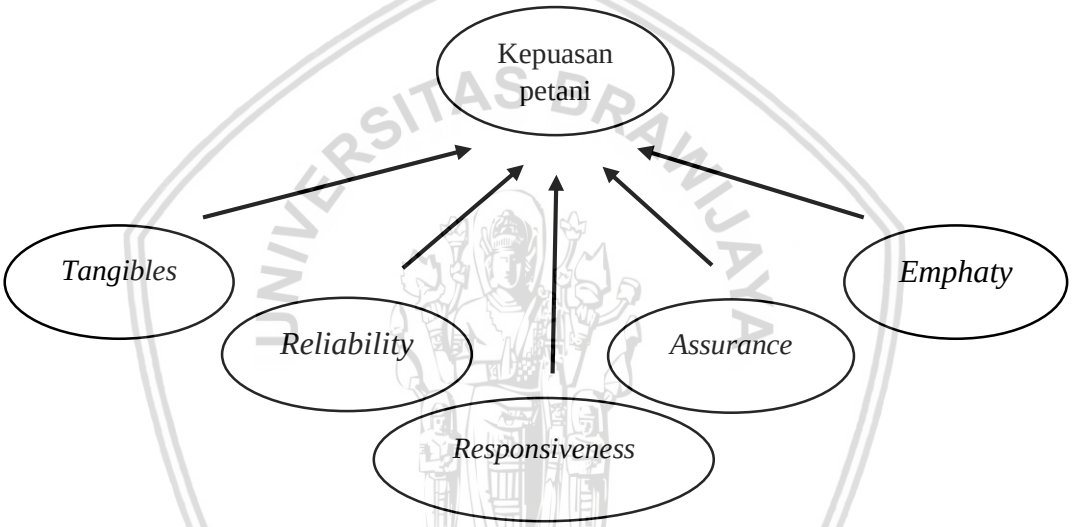
γ5 = Koefisien hubungandimensi laten *Emphaty*dengankepuasan petani

ξ5 = Dimensi laten *Emphaty*

ζ1 = Residual matrik kepuasannasabah

ε = galat pengukurandimensi manifest untuk dimensi endogen

Model struktural pada penelitian ini dapat juga dilihat pada gambar dibawah ini:

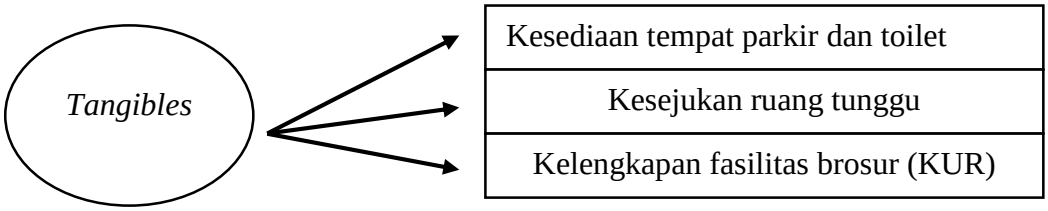


Gambar 2. *Inner Model* hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan petani

Model struktural menjelaskan hubungan antar variabel laten. Pada penelitian ini terdapat 5 dimensi pembentuk kualitas pelayana (eksogen) dan 1 dimensi kepuasan petani (endogen). SEM-PLS pada dasarnya didesain untuk model *recursive*(model yang hanya mempunyai satu arah) yaitu antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen.

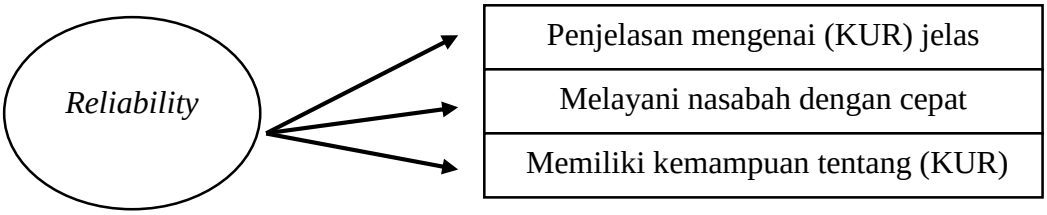
2. Merancang Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Model refleksi variable *Tangibles* dengan indikatornya:



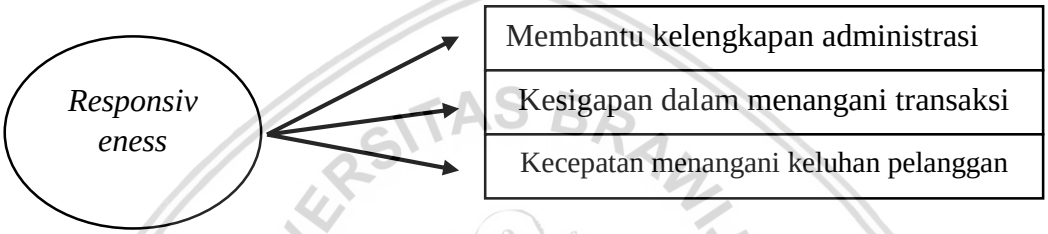
Gambar 3. Model Refleksi Dimensi *Tangibles* dengan Indikatornya

b. Model refleksi *Reliability* dengan indikatornya:

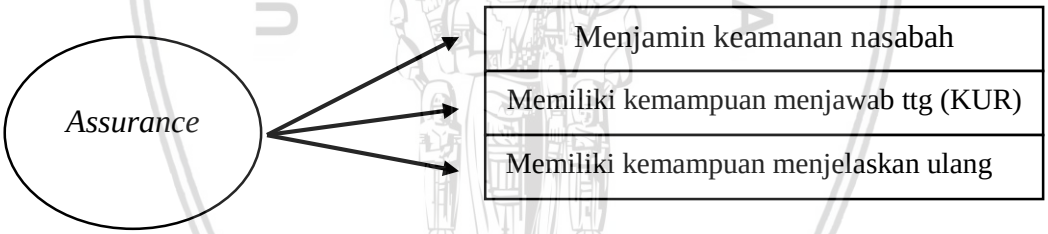


Gambar 4. Model Refleksi Dimensi *Reliability* dengan Indikatornya

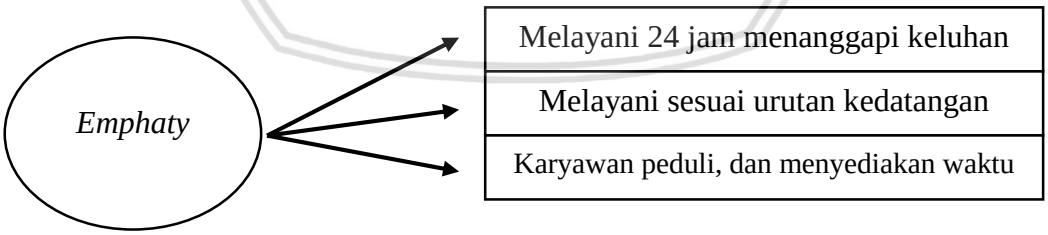
c. Model refleksi *Responsiveness* dengan indikatornya:



Gambar 7. Model Refleksi Dimensi *Responsiveness* dengan Indikatornya

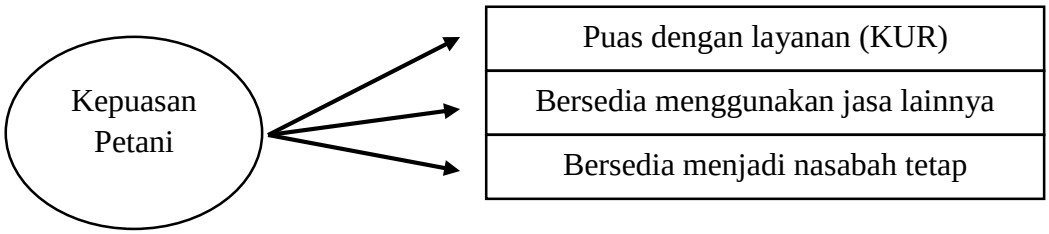


Gambar 6. Model Refleksi Dimensi *Assurance* dengan Indikatornya



Gambar 7. Model Refleksi Dimensi *Emphaty* dengan Indikatornya

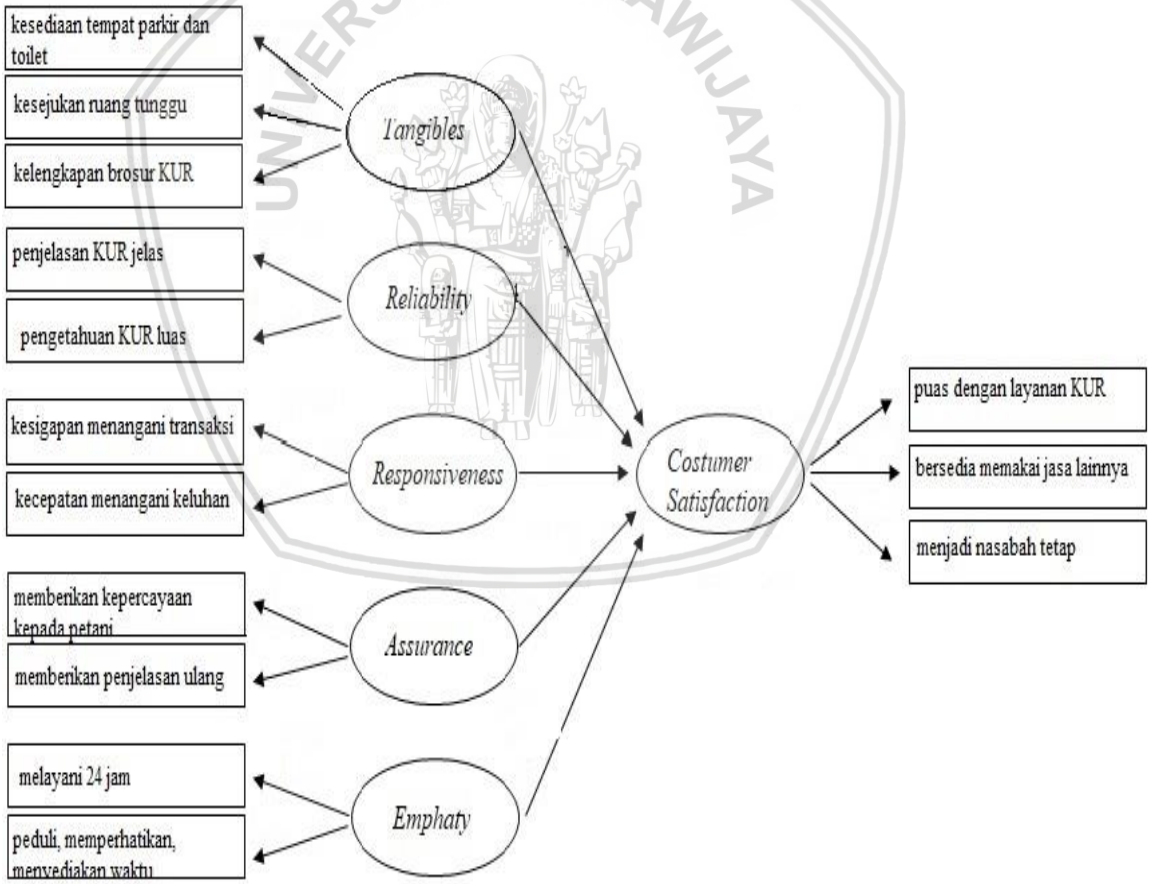
d. Model refleksi kepuasan nasabahdengan Indikatornya:



Gambar 8. Model Refleksi Variable Kepuasan Petani dengan indikatornya

3. Mengkonstruksi diagram jalur

Apabila langkah pertama dan kedua telah dilakukan, untuk memudahkan memahami model tersebut maka harus dinyatakan dalam bentuk diagram jalur. Diagram jalur dapat di dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 9. Diagram Jalur Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Petani

4. Konversi diagram jalur kedalam sistem persamaan

Model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Dimensi eksogen *Tangibles* (X1)

$X1_1 = \lambda x1_1 \xi1 + \delta_1$

$X1_2 = \lambda x1_2 \xi1 + \delta_2$

$X1_3 = \lambda x1_3 \xi1 + \delta_3$

Keterangan:

$X1_1$-$X1_3$ = Indikator dimensi *Tangibles*

$\lambda x1_1 - \lambda x1_3$ = Matriks loading dimensi *Tangibles*

$\xi1$ = Dimensi *Tangibles*

δ = Galat

b. Dimensi eksogen *Reliability* (X2)

$X2_1 = \lambda x2_1 \xi2 + \delta_4$

$X2_2 = \lambda x2_2 \xi2 + \delta_5$

$X2_3 = \lambda x2_3 \xi2 + \delta_6$

Keterangan:

$X2_1$-$X2_3$ = Indikator dimensi *Reliability*

$\lambda x2_1 - \lambda x2_3$ = Matriks loading dimensi *Reliability*

$\xi2$ = Dimensi *Reliability*

δ = Galat

c. Dimensi eksogen *Responsiveness* (X3)

$X3_1 = \lambda x3_1 \xi3 + \delta_7$

$X3_2 = \lambda x3_2 \xi3 + \delta_8$

$X3_3 = \lambda x3_3 \xi3 + \delta_9$

Keterangan:

$X3_1$-$X3_3$ = Indikator dimensi *Responsiveness*

$\lambda x3_1 - \lambda x3_3$ = Matriks Loading dimensi *Responsiveness*

$\xi3$ = Dimensi *Responsiveness*

δx = Galat

d. Dimensi eksogen *Assurance* (X4)

$X4_1$ = $\lambda x4_1\ \xi4 + \delta_{10}$

$X4_2$ = $\lambda x4_2\ \xi4 + \delta_{11}$

$X4_3$ = $\lambda x4_3\ \xi4 + \delta_{12}$

Keterangan:

$X4_1$-$X4_3$ = Indikator dimensi *Assurance*

$\lambda x4_1 - \lambda x4_3$ = Beban indikator dimensi *Assurance*

$\xi4$ = Dimensi laten *Assurance*

δx = Galat

e. Dimensi eksogen *Emphaty* (X5)

$X5_1$ = $\lambda x5_1\ \xi5 + \delta_{13}$

$X5_2$ = $\lambda x5_2\ \xi5 + \delta_{14}$

$X5_3$ = $\lambda x5_3\ \xi5 + \delta_{15}$

Keterangan:

$X5_1$-$X5_3$ = Indikator dimensi *Emphaty*

$\lambda x5_1 - \lambda x5_3$ = Beban indikator dimensi *Emphaty*

$\xi5$ = Dimensi *Emphaty*

δx = Galat

f. Dimensi endogen *Consumer Satisfaction* (Y)

Y1 = $\lambda y_1\ \xi5\ \eta_1 + \varepsilon_1$

Y2 = $\lambda y_2\ \xi5\ \eta_1 + \varepsilon_2$

Y3 = $\lambda y_3\ \xi5\ \eta_1 + \varepsilon_3$

Keterangan:

Y1-Y3 = Indikator dimensi *Consumer Satisfaction*

λy_1 - λy_3 = Beban indikator dimensi *Consumer Satisfaction*

η_1 = Dimensi *Consumer Satisfaction*

ε = Galat

5. Pendugaan parameter atau estimasi

Algoritma parameter *Warp*PLS 5.0 menggunakan parameter seperti berikut ini:

1. Menggunakan PLS *Regression* yaitu *inner* model tidak mempengaruhi *outer* model

2. *Path estimate* menghubungkan antara dimensi laten dan estimasi loading antara dimensi laten dengan indikatornya
3. Algoritma analisis *inner* model yaitu menggunakan *Stable* 3

6. Goodnes Of Fit

Dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model, yaitu model pengukuran refleksi dan evaluasi model pengukuran struktural.

1. Model model pengukuran refleksi

   Bertujuan untuk mengetahui atau mengukur skor yang bernilai berdasarkan korelasi yang dihitung dengan:

   a. *Convergen validity*, mengetahui validitas setiap indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan melihat nilai AVE. Pada penelitian ini nilai 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup pada jumlah indikator dalam satu dimensi minimal dua indikator.
   b. *Discriminant validity*, digunakan pada indikator yang bersifat refleksi didasarkan pada nilai cross loading indikator dengan nilai dimensi latennya harus lebih besar dibandingkan korelasi terhadap dimensi laten yang lain
   c. *CompositeReliability*, digunakan untuk menunjukkan tingkat konsistensi alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Reliabilitas komposit yang baik adalah bernilai ≥7.

2. Evaluasi model pengukuran struktural

   Terdapat beberapa tahapan dalam pengevalusian model structural, yang pertama yaitu dengan melihat signifikansi hubungan antar konstruk melalui koefisien jalur (*path coefficient*) yang menggambarkan kekuatan hubungan antar konstruk (Yamin dan Heri, 2011). Hipotesis dinyatakan dapat didukung ketika *average path coefficient* (APC) memiliki nilai p-value kurang dari 0,05 (Solimun, 2016). Tahap kedua yaitu dengan mengevaluasi R^2(*R-Square*).R^2merupakan besarnya variabel terikat mampu terikat mampu dijelaskan oleh varibel bebas. Semakin besar R^2maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Ulum, 2014). Pengujian model secara keseluruhan dilakukan dengan menggunakan

goodness of fit (GoF). Nilai GoF memiliki rentang $0<Q^2<1$ dengan intepretasi nilai 0,1 menggambarkan GoF kecil 0,25 GoF moderat, dan 0,36 GoF besar.

$$\text{GoF} = \sqrt{Com - \text{R2}}$$

Pengujian lain yaitu Q^2predictive relevance yang berguna untuk memvalidasi kemampuan prediksi model. Intepretasi dari Q^2predictive relevance adalah jika nilai lebih besar dari 0 menunjukkan variabel laten eksogen sesuai sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel endogennya.

7. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan metode resampling Jackknifing.Pengujian menggunakan metode resampling memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas, tidak membutuhkan asumsi distribusi normal serta tidak memerlukan sampel yang besar. Pengujian dilakukan dengan uji t dimana nilai p-value dianggap signifikan ketika lebih kecil dari 0,05. Berikut merupakan hipotesis statistic yang digunakan pada penelitian ini:

Hipotesis statistic untuk outer model adalah :

$H_0 : \lambda i = 0$ lawan $H_0 : \lambda i \neq 0$

Hipotesis statistic untuk inner model (hubungan variabel laten eksogen dengan endogen) adalah:

$H_0 : \gamma i = 0$ lawan $H_0 : \gamma i \neq 0$

Pengujian dilakukan dengan t test, nilai dikatakan signifikan ketika nilai p-value $\leq$ 0,05 (alpha 5%) sehingga menolak H_0dan menerima H_1. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan apabila hipotesis diterima.Sedangkan nilai p-value $\geq$ 0,05 (alpha 5%) maka menerima H_0 dan menolak H_1 sehingga hipotesis ditolak.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

5.1.1 Batas Wilayah dan Kondisi Geografis

Desa Gading Kulon terletak di Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.Topografi desa penelitian adalah dataran tinggi dengan ketinggian 670 meter diatas permukaan laut dan curah hujan 260 mm/tahun.Suhu rata-rata desa tersebut adalah 24^0C. Desa Gading Kulon terbagi menjadi 3 dusun yaitu Dusun Krajan, Dusun Sempu dan Dusun Princi. Desa Gading Kulon memiliki luas total 384,3 Ha yang trdiri dari 20 Ha lahan pemukiman, 120 Ha lahan persawahan, 212 Ha lahan perkebunan, 28 Ha lahan pekarangan dan 0,8 lahan perkantoran. Secara administratif batas-batas Desa Gading Kulon adalah sebagai berikut:

Sebelah utara : Desa Sumbersekar
Sebelah selatan : Desa Selorejo
Sebelah timur : Desa Mulyoagung
Sebelah barat : Hutan

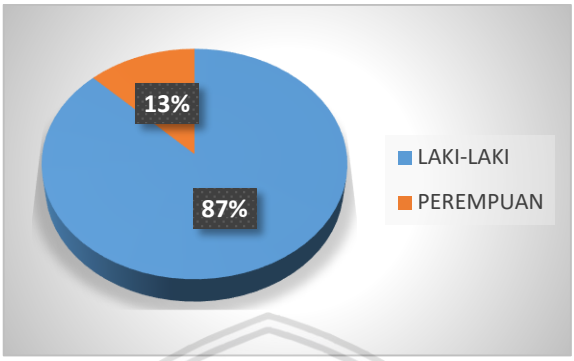
Jarak tempuh dari Desa Gading Kulon ke Kecamatan Dau adalah 5,5 km dengan menggunakan sepeda motor selama kurang lebih 15 menit, sedangkan dari Desa Gading Kulon ke pusat Kabupaten Malang berjarak 14,5 km dengan jarak tempuk menggunakan transportasi kurang lebih memerlukan waktu 30 menit.

5.2 Karakteristik Petani

Setiap petani memiliki karakteristik yang berbeda seperti pada tingkat usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, kepemilikan luas lahan maupun tingkat pendapatan. Kondisi petani yang berbeda-beda itulah yang akan mencerminkan keadaan sosial ekonomi pertanian. Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah petani jeruk yang tergabung aktif dalam kelompok tani di Dusun Princi Desa Gading Kulon. Jumlah petani jeruk yang tergabung aktif dalam kelompok tani sebanyak 60 petani dan sebanyak 40 petani menggunakan pinjaman kredit melalui program (KUR) (Kredit Usaha Rakyat). Sedangkan sisanya meggunakan jasa permodalan lain seperti Bank Swasta, KUD maupun Koperasi Simpan Pinjam. Karakteristik yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, jumlah pendapatan dan luas lahan.

5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik pertama yang diteliti yaitu jenis kelamin.Berikut merupakan grafik keadaan responden yang ada diwilayah tersebut.

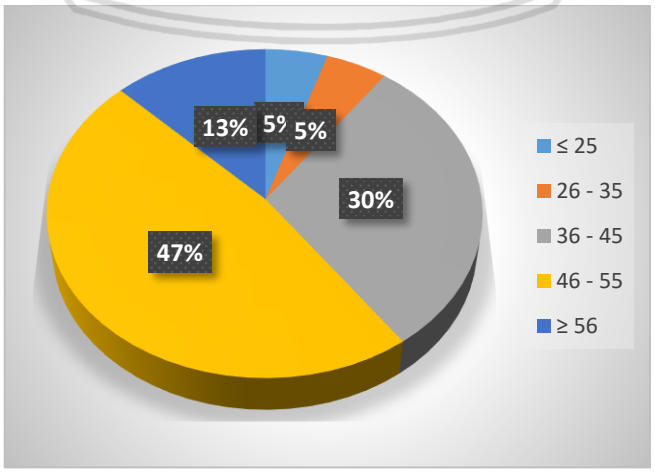


Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa dari jumlah populasi 40 responden sebanyak 87% adalah laki-laki yaitu sejumlah 35 petani.Sedangkan 13% lainnya menunjukkan jumlah populasi petani perempuan yaitu sebanyak 5 orang.Grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki dimana sebagai kepala keluarga seorang laki-laki melakukan kewajiban untuk menafkahi keluarganya.Meskipun begitu, di Desa Gading Kulon antusias kaum perempuan untuk membantu kepala keluarga untuk meningkatkan kesejahteraan keluarganya.

5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakterisitik kedua adalah dilihat dari usia. Berikut adalah grafik sebaran usia petani untuk seluruh responden yang dipilih dalam penelitian.

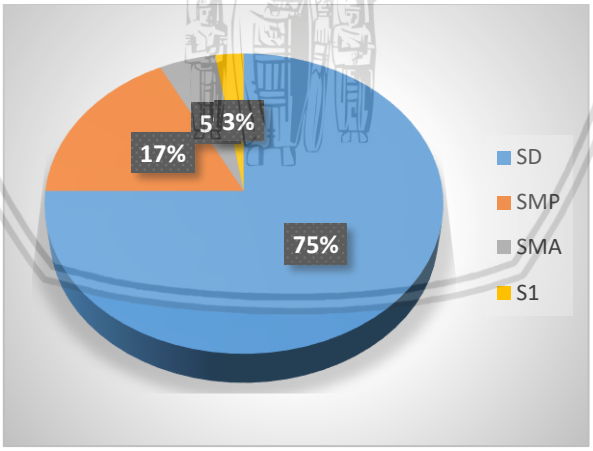


Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Semakin produktif umur petani makan akan semakin banyak pengalaman yang diterima petani dalam dunia permodalan. Salah satunya adalah dalam memberikan penilaian terkait kualitas pelayanan jasa program Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank BRI dengan jasa lainnya. Selain itu pada umur produktif petani akan lebih mudah memberikan informasi mengenai pelayanan jasa di Bank BRI. Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas petani jeruk yang menggunakan kredit (KUR) Bank BRI yaitu pada rentan usia 46 – 55 tahun dengan presentasi sebesar 47%. Usia terendah petani jeruk yang digunakan sebagai sampel penelitian ada pada rentan umur kurang dari sama dengan 25 tahun yaitu sebesar 5% dan pada rentan usia 26 - 35 tahun dengan presentase sebesar 5%. Selain itu petani responden dalam penelitian yang berumur 36 – 45 tahun memiliki presentase sebesar 30%.Usia yang memasuki usia tau yaitu diatas 56 tahun memiliki presentase sebesar 13%.

5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik ketiga adalah dilihat dari tingkat pendidikan.Berikut adalah grafik sebaran tingkat pendidikan petani untuk seluruh responden yang dipilih dalam penelitian.



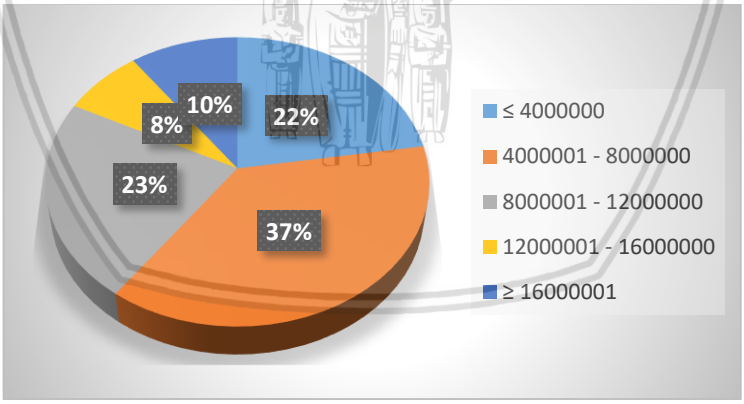
Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan salah satu karakteristik petani yang mencerminkan kemampuan petani dalam memberikan informasi pula. Petani yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi (S1) akan mempunyai teori atau pengetahuan lebih banyak dibandingkan dengan petani yang tingkat pendidikannya rendah seperti hanya lulusan sekolah dasar (SD). Pengetahuan yang dimaksud adalah bagaimana petani mampu memahami tentang system pengkreditan (KUR)

Bank BRI, jenis-jenis kredit yang dialokasikan untuk petani, dan pengetahuan dalam menangkap penjelasan pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya penjelasan seputar Kredit (KUR).Pada grafik diatas dijelaskan bahwa jumlah petani yang menjadi sampel penelitian terbanyak pada tingkat pendidikan SD yaitu sebesar 75%.Petani yang berada pada tingkat pendidikan SMP memiliki presentase sebesar 17%.Petani yang berada pada tingkat pendidikan SMA memiliki presentase sebesar 5%.Petani yang berada pada tingkat pendidikan Sarjana (S1) memiliki presentase sebesar 3%.Hasil tersebut dapat diketahui bahwa wawasan berpikir petani masih tergolong rendah sehingga perlu adanya pemberian informasi lebih dalam agar lebih mudah dipahami oleh petani.Meskipun begitu, untuk mengetahui wawasan petani bukan hanya dilihat dari tingkat pendidikannya saja melainnya juga dapat didukung dari tingkat pengalaman yang telah dimiliki oleh masing-masing petani.

5.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan

Karakteristik keempat adalah dilihat dari tingkat pendapatan usaha tani. Berikut adalah grafik sebaran tingkat pendidikan petani untuk seluruh responden yang dipilih dalam penelitian.



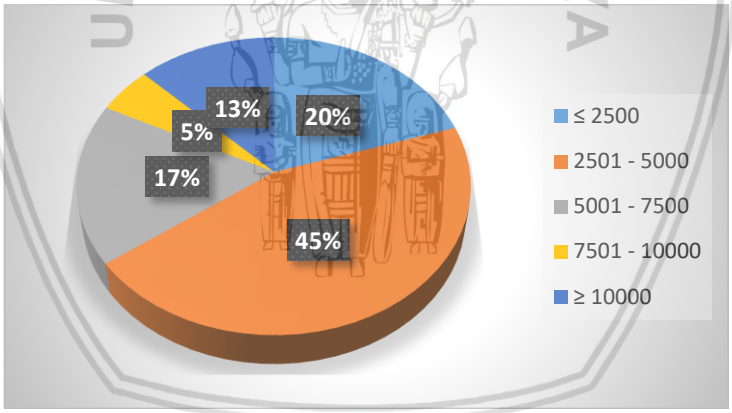
Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan jumlah pendapatan

Pendapatan usahatani merupakan salah satu karakteristik yang perlu diteliti. Pendapatan petani akan menggambarkan besar kecilnya jumlah kredit yang akan diajukan oleh petani. Pengajuan disesuaikan dengan kondisi pendapatan petani agar diharapkan tidak membebani petani pada saat pelunasan. Petani yang memiliki tingkat pendapatan rendah biasanya akan mengajukan kredit dengan nominal angka yang rendah, sedangkan petani yang memiliki tingkat pendapatan tinggi biasanya akan meminjam kredit dengan nominal angka yang lebih tinggi pula.

Pada grafik diatas dapat diketahui bahwa pendapatan petani terendah yaitu kurang dari Rp. 4000.000 sebesar 22%.Pendapatan petani terbanyak terdapat pada kisaran Rp.4000.001 – Rp. 8.000.000 yaitu sebesar 37%.Pendapatan petani pada kisaran Rp. 8.000.001 – Rp. 12.000.000 yaitu sebesar 23%.Pendapatan petani pada kisaran Rp. 12.000.001 – Rp. 16.000.000 yaitu sebesar 8%.Pendapatan petani mempengaruhi jumlah pengambilan kredit dan kepuasan petani.Kepuasan petani dapat dilihat dari batas angsuran yang diterapkan oleh pihak Bank BRI yaitu sebesar 9 bulan sekali disesuaikan dengan masa panen jeruk dalam satu tahun. Apabila petani merasa keberatan dalam jangka waktu pengembalian 9 bulan tersebut maka petani akan cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI.

5.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Luas Lahan

Karakteristik kelima adalah dilihat dari tingkat pendidikan.Berikut adalah grafik sebaran tingkat luas lahan petani untuk seluruh responden yang dipilih dalam penelitian.



Gambar 5. Karakteristik responden berdasarkan luas lahan

Luas lahan petani adalah salah satu identitas yang perlu diketahui dalam penelitian ini. Luas lahan akan menggambarkan seberapa besar kemampuan petani dalam menghasilkan pendapatannya dalam setiap kali panen. Petani yang memiliki luas lahan yang kecil akan memerlukan kebutuhan yang kecil. Sedangkan petani yang memiliki luas lahan yang besar akan memerlukan kebutuhan untuk usaha tani jeruk yang cukup besar pula. Kebutuhan tersebut seperti keperluan untuk perawatan tanaman seperti pupuk, obat dan membayar tenaga kerja. Pada umumnya petani jeruk yang memiliki luas lahan besar akanmembutuhkan modal yang cukup besar

untuk memenuhi keberlangsungan kegiatan usahatani, dan begitu pula sebaliknya sehingga akan berpengaruh terhadap nominal kredit yang akan dipinjam di kredit (KUR) Bank BRI tersebut.

Pada grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas kepemilikan lahan terbanyak terdapat pada kisaran luas 2.501 – 5.000 m^2 yaitu dengan presentase sebesar 45%.Kepemilikan luas lahan terendah terdapat pada kisaran luas 7.501 – 10.000 m^2 yaitu dengan presentase hanya 5%.Selanjutnya kepemilikan luas lahan kurang dari 2.500 m^2sebesar 25%.Petani yang memiliki luas lahan antara 5.001 – 7500 m^2sebesar 17%.Terakhir petani yang memiliki luas lahan diatas 10.000 m^2sebesar 13%.

5.3 Aksesibilitas terhadap Kredit Usaha Rakyat (KUR)

5.3.1 Aksesibilitas Petani kepada PT. Bank BRI

Aksesibilitas petani terhadap program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dapat diukur menggunakan tiga indikator yaitu keterjangkauan, dampak dan keberlanjutan.

Tabel 1. Aksesibilitas dalam segi keterjangkauan

Alasan melakukan kredit	Total (responden)
Kebutuhan usahatani jeruk	31
Kebutuhan ternak	5
Lain-lain	4
Sumber informasi	
Kelompok tani	34
Tetangga	4
Diri sendiri	2
Mulai melakukan pinjaman	
< 3 tahun	20
> 3 tahun	20

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Pembiayaan merupakan sumber utama agar suatu kegiatan bisa terlaksana dengan baik salah satunya untuk kegiatan usahatani jeruk. Desa Gading Kulon berada pada kecamatan Dau yang letaknya kurang lebih 20 km dari pusat kota. Mayoritas penduduk di Desa Gadingkulon bermata pencahariaan sebagai petani jeruk. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil bahwa sebanyak 31 responden melakukan kredit Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk usahatani jeruk, sedangkan sebanyak 5 responden mengatakan alasan petani melakukan kredit

adalah untuk membeli ternak seperti sapi dan kambing. Selain itu terdapat 4 responden yang mengatakan bahwa alasan melakukan kredit adalah untuk kebutuhan rumah tangga, renovasi rumah, menikahkan anaknya dan membeli motor. Sumber informasi tentang berita tentang program Kredit Usaha Rakyat (KUR) didapatkan dari ketua kelompok tani bersama dengan salah satu pegawai Bank BRI bagian pemasaran.

Alasan utama petani jeruk melakukan pengambilan kredit yaitu modal yang dibutuhkan untuk perawatan usahatani jeruk cukup besar, seperti untuk membeli pupuk dan obat-obatan. Pemberian obat-obatan kepada buah jeruk sudah sering dilakukan petani karena untuk mengantisipasi benih-benih penyakit yang akan timbul. Selain untuk menangani dana perawatan di usahatani jeruk, beberapa petani jeruk juga menggunakan uang tersebut untuk membeli sapi maupun untuk mencukupi kebutuhan keluarga. Kredit Usaha Rakyat (KUR) dinilai cukup membantu bagi petani jeruk karena jangka waktu pengangsuran yang bisa dilakukan ketika musim panen telah tiba dan memiliki bunga yang cukup rendah yaitu 7%.

Tabel 2. Aksesibilitas dalam segi dampak

Peranan KUR dalam pembiayaan petani	Total (responden)
Memiliki peran terhadap pembiayaan usahatani	31
Tidak memiliki peran terhadap pembiayaan usahatani	9
Pengaruh KUR terhadap usahatani	
Bermanfaat untuk pengembangan usahatani	31
Tidak berpengaruh karena dialokasikan ke usaha lain	5
Lain-lain	4

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) tersebut berperan dalam pembiayaan petani. sebanyak 31 responden mengatakan bahwa program tersebut memiliki peran terhadap pembiayaan usahatani. Peran pembiayaan tersebut berupa modal tanam jeruk, membeli obat dan pupuk. Selain itu petani jeruk juga memanfaatkan uang tersebut untuk perluasan lahan. Tetapi terdapat 9 responden yang mengatakan bahwa program Kredit Usaha Rakyat (KUR) tidak memiliki peran penting dalam pembiayaan usahatani. Hal tersebut dikarenakan uang tersebut dialokasikan untuk

hal lain. Beberapa petani jeruk memanfaatkan uang tersebut untuk membeli sapi, merenovasi rumah, membeli pekarangan, membeli motor dan beberapa untuk kebutuhan rumah tangga.

Tabel 3. Aksesibilitas dalam segi keberlanjutan

Proses pengajuan kredit	Total (responden)
Persyaratan seperti FC KTP suami istri, KK, sertifikat lahan, tidak ada tanggungan lain	40
Bermanfaat setelah mendapatkan kredit	40
Terdapat permasalahan ketika melakukan kredit	
Bermasalah	5
Tidak bermasalah	35

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Kredit Usaha Rakyat (KUR) dikatakan dapat berlanjut mengingat program tersebut sangat dibutuhkan bagi para UMKM yang sedang berkembang. Terbukti bahwa Bank BRI mampu memenuhi target pemerintah dan berada pada urutan pertama dalam pengembangan program Kredit Usaha Rakyat (KUR). Selain itu, Bank BRI merupakan Bank milik pemerintah sehingga petani menganggap Bank tersebut aman dan tidak ada keraguan untuk melakukan tranaksi di lembaga keuangan tersebut. Jangka pengembalian yang disesuaikan dengan keadaan petani jeruk yaitu pengangsuran setiap setelah musim panen membuat petani tidak merasa keberatan dalam mengangsur atau melunasi pinjaman tersebut. Persyaratan yang ditentukan untuk mengakses program tersebut masih bisa dijangkau bagi petani jeruk karena tidak merepotkan dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengurus berkas administrasi.

Selama mengikuti program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebanyak 5 orang mengatakan bahwa ada beberapa hambatan yang dirasakan oleh petani jeruk. Hambatan-hambatan yang dirasakan oleh petani jeruk yaitu nilai asuransi yang terlalu tinggi sehingga memberatkan responden untuk membayar. Selain itu terdapat responden yang mengatakan bahwa uang yang dikeluarkan untuk administrasi berbeda jauh dengan responden yang lain. Tetapi secara keseluruhan, sebanyak 35 responden tidak merasakan hambatan saat mengikuti program tersebut. Meskipun program pemerintah tersebut hanya dapat dinikmati oleh petani jeruk sebanyak satu kali pinjaman per nasabah, tetapi banyak juga program milik Bank BRI cabang malang yang dapat diaplikasikan untuk para petani seperti Program Kredit Pangan, dll.

1.3.2 Aksesibilitas PT. Bank BRI kepada Petani

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah program pemerintah berupa pinjaman yang mana modal usaha dananya 100% berasal dari Bank pelaksana program seperti salah satunya di Bank BRI. Modal tersebut dipergunakan untuk masyarakat yang produktif dan layak namun belum *bankable*. Jumlah pinjaman yang ditawarkan kepada petani yaitu minimal 25 juta dan maksimal 500 juta. Ketentuan setiap pelaksana program berbeda-beda sehingga bunga dan sistemnya berbeda-beda. Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI ditujukan pada salah satunya sektor pertanian (*on farm*), perikanan, insdustri dan perdagangan. Bank BRI merupakan penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebesar Rp. 69,4 triliun kepada 3,9 juta debitur pada tahun 2016. Pencapaian tersebut lebih tinggi dari target yang tetapkan oleh pemerintah yakni Rp. 67,5 triliun. Dengan pencapaian tersebut dapat dikatakan bahwa Bank BRI fokus kepada pemberdayaan UMKM di Indonesia. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank BRI terdiri dari (KUR) Mikro, (KUR) Ritel dan (KUR) TKI. Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank BRI diberikan kepada pelaku usaha mikro, kecil dan menengah dengan usaha produktif dan layak. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank BRI dapat melayani petani atau masyarakat diseluruh unit kerja Bank BRI yang tersebar di seluruh Indonesia.

Syarat calon debitur yang ditetapkan oleh Bank BRI khususnya pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR) mikro yaitu sebagai berikut:

a. Individu atau perorangan yang melakukan usaha produktif dan layak
b. Telah melakukan usaha secara aktif minimal 6 bulan
c. Tidak sedang menerima kredit dari perbankan kecuali kredit konsumtif seperti KPR, KKB dan Kartu Kredit
d. Persyaratan administrasi seperti KTP, Kartu Keluarga (KK) dan surat ijin usaha

Prosedur atau mekanisme pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) berbeda-beda tergantung dengan ketetapan Bank masig-masing. Pada Bank BRI prosedur yang harus dilakukan ialah sebagai berikut:

a. Pemohon (UMKM) mengajukan surat permohonan Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada Bank dengan melampiri dokumen seperti legalitas usaha (jika ada), perizinan usaha catatan keuangan dan sebagainya

b. Bank mengevaluasi atau menganalisis kelayakan uasaha UMKM berdasarkan permohonan tersebut
c. Apabila menurut Bank BRI usaha tersebut dianggap layak maka Bank menyetujui permohonan (KUR). Keputusan pemberian (KUR) sepenuhnya merupakan wewenang Bank
d. Bank dan UMKM menandatangani perjanjian kredit atau pembiayaan
e. UMKM wajib membayar atau mengangsur kewajiban pengembalian (KUR) kepada Bank sampai lunas.

Adapun dokumen yang diperlukan untuk proses pengkreditan adalah:

a. Identitas diri nasabah seperti KTP, SIM, Kartu Keluarga, dll
b. Legalitas usaha
c. Perizinan usaha, seperti SIU, TDP, SK, Domisili, dll
d. Copy bukti agunan (agunan berupa kelayakan usaha atau jenis usaha yang sudah dijalankan) dan agunan tambahan sesuai dengan ketentuan Bank Pelaksana seperti tanah, BPKB mobil dan lain sebagainya.

1.4 Statistik Deskriptif Indikator Penelitian

Tabel 4. Nilai Statistik Deskriptif Indikator Penelitian

	Item	Mean	Min	Max
X1	**Bukti Fisik (*Tangibles*)**			
$X1_1$	Kesediaan tempat parkir dan toilet	3,875	2,000	5,000
$X1_2$	Kesejukan ruang tunggu	3,675	2,000	5,000
$X1_3$	Kelengkapan fasilitas brosur (KUR)	4,000	3,000	5,000
X2	**Keandalan(*Reliability*)**			
$X2_1$	Karyawan memberikan penjelasan (KUR) dengan jelas	3,875	2,000	5,000
$X2_2$	Karyawan melayani nasabah dengan cepat	4,125	3,000	5,000
X23	Karyawan mempunyai pengetahuan seputar (KUR)	3,625	2,000	5,000
X3	**Cepat Tanggap(*Responsiveness*)**			
$X3_1$	Karyawan membantu konsumen dalam kelengkapan administrasi (KUR)	4,025	3,000	5,000
$X3_2$	Kesigapan dalam penanganan transaksi	3,725	3,000	5,000
$X3_3$	Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan	3,625	2,000	5,000
X4	**Jaminan(*Assurance*)**			
$X4_1$	Karyawan memiliki kemampuan memberikan kepercayaan kepada petani	4,150	3,000	5,000
$X4_2$	Karyawan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan nasabah terkait (KUR)	3,900	3,000	5,000
$X4_3$	Karyawan memiliki kemampuan memberikan penjelasan ulang terkait (KUR)	3,525	2,000	5,000
X5	**Kepedulian(*Emphaty*)**			
$X5_1$	Bank BRI melayani 24 jam menanggapi keluhan nasabah terkait (KUR)	3,950	2,000	5,000
$X5_2$	Karyawan melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan	3,850	2,000	5,000
$X5_3$	Peduli, memperhatikan dan bersedia menyediakan waktu	3,350	1,000	5,000
Y	**Kepuasan Petani *(Consumer Saticfaction)***			
Y_1	Puas dengan layanan kredit (KUR)	3,500	2,000	5,000
Y_2	Bersedia mencoba jasa lainnya	3,300	1.000	5.000
Y_3	Bersedia menjadi nasabah tetap	3,575	2.000	5.000

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel berikut merupakan gambaran jawaban responden berdasarkan item-item yang telah disediakan. Dimensi yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari (X1) bukti fisik, (X2) keandalan, (X3) cepat tanggap, (X4) jaminan, (X5)

kepedulian, dan (Y) kepuasan konsumen. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang terdiri dari skala 1 sampai dengan 5. Skala 1 menggambarkan penilaian sangat tidak puas terkait pernyataan item sedangkan skala 5 menggambarkan penilaian sangat puas.

Pada tabel diatas terlihat bahwa kecenderungan jawaban yang diberikan oleh responden berbeda-beda tiap dimensinya. Kecenderungan penilaian yang diberikan oleh petani sebagai responden bervariasi pada penilaian skala tiga keatas. Dimensi yang memiliki kecenderungan nilai tertinggi terdapat pada dimensi (X2) yaitu keandalan yaitu sebesar 3,875. Hal tersebut terlihat bahwa kecenderungan jawaban responden yang diberikan terhadap dimensi keandalan puas. Penilaian terhadap pengetahuan dan cara penjelasan pegawai kepada petani dinilai jelas sehingga memunculkan perasaan puas dihati petani sebagai pengguna Kredit Usaha Rakyat (KUR). Sedangkan kecenderungan penilaian terendah terdapat pada dimensi kepuasan petani yaitu sebesar 3,458. Nilai tersebut terdapat pada skala 3 keatas yang berarti bawah kecenderungan penilaian responden terhadap item pertanyaan cenderung puas.

1.5 Analisis SEM-PLS Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Petani

5.5.1 Analisis Model Outer

Pada pengukuran outer model uji reliabilitas dengan melihat nilai composite *Reliability* sedangkan pengujian validitas terbagi menjadi dua yaitu convergent validity, discriminant validity.Evaluasi model pengukuran refleksif dapat dimulai dengan melihat nilai indicator *Reliability* yang bertujuan untuk melihat seberapa besar varian masing-masing indikator mampu menjelaskan konstruk latennya dan dilanjutkan dengan melihat melihat nilai composite *Reliability* untuk melihat reliabilitas konstruk secara keseluruhan.

Indicator Reliability dianggap lolos apabila nilai pada masing-masing indikator memenuhi syarat yaitu dengan menggunakan aturan rule of thumb nilai *loading factor* harus lebih dari 0.7 untuk penelitian confirmatory dengan nilai P-value kurang dari 5%.

Tabel 5. Nilai *Indicator Reliability* Awal

	X1	X2	X3	X4	X5	Y	*P – Value*	Indikator	Keterangan
X11	(0.760)	-0.069	-0.125	0.026	-0.088	0.185	<0.001	Reflektif	Reliabel
X12	(0.873)	0.085	0.075	-0.043	0.064	-0.064	<0.001	Reflektif	Reliabel
X13	(0.926)	-0.023	0.032	0.019	0.012	-0.091	<0.001	Reflektif	Reliabel
X21	0.148	(0.783)	-0.303	0.160	0.101	-0.224	<0.001	Reflektif	Reliabel
X22	0.654	(-0.368)	-0.470	0.373	0.255	-0.256	0.005	Reflektif	Tidak Reliabel
X23	0.167	(0.744)	0.087	0.016	0.019	0.109	<0.001	Reflektif	Reliabel
X31	0.200	0.136	(0.599)	-0.296	0.059	-0.202	<0.001	Reflektif	Tidak Reliabel
X32	-0.180	0.026	(0.822)	0.354	-0.244	-0.115	<0.001	Reflektif	Reliabel
X33	0.038	-0.139	(0.737)	-0.154	0.224	0.292	<0.001	Reflektif	Reliabel
X41	-0.099	-0.010	-0.118	(0.735)	-0.226	0.220	<0.001	Reflektif	Reliabel
X42	0.107	0.118	0.261	(0.601)	-0.176	0.093	<0.001	Reflektif	Tidak Reliabel
X43	0.012	-0.090	-0.100	(0.704)	0.386	-0.309	<0.001	Reflektif	Reliabel
X51	0.067	0.069	-0.314	0.088	(0.839)	-0.259	<0.001	Reflektif	Reliabel
X52	0.520	-0.135	0.017	-0.070	(-0.043)	0.170	0.390	Reflektif	Tidak Reliabel
X53	-0.041	-0.077	0.321	-0.093	(0.825)	0.272	<0.001	Reflektif	Reliabel
Y1	-0.172	-0.244	0.259	0.168	0.216	(0.751)	<0.001	Reflektif	Reliabel
Y2	0.103	0.169	-0.190	-0.210	-0.331	(0.749)	<0.001	Reflektif	Reliabel
Y3	0.058	0.064	-0.059	0.035	0.096	(0.895)	<0.001	Reflektif	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel diatas menunjukkan nilai *Indicator Reliability* pada masing-masing konstruk penelitian Pada tabel diatas indikator yang tidak memenuhi syarat penelitian adalah X22, X31, X42 dan X52 karena memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0,7 sehingga perlu dilakukan pengeliminasian atau penghapusan indikator. Hal tersebut dilakukan agar indikator dalam konstruk penelitian memenuhi syarat reliabilitas. Indikator minimum pada sebuah dimensi laten minimal berjumlah dua untuk indikator bersifat reflektif.

Tabel 6. Nilai *Indicator Reliability* akhir

	X1	X2	X3	X4	X5	Y	P-Value	Keterangan
X11	(0.760)	-0.055	-0.112	-0.003	-0.106	0.228	<0.001	Reliabel
X12	(0.873)	0.068	0.024	0.020	0.058	-0.097	<0.001	Reliabel
X13	(0.926)	-0.018	0.070	-0.016	0.032	-0.096	<0.001	Reliabel
X21	-0.060	(0.796)	-0.074	-0.013	0.047	-0.116	<0.001	Reliabel
X23	0.060	(0.796)	0.074	0.013	-0.047	0.116	<0.001	Reliabel
X32	-0.089	0.060	(0.840)	0.234	-0.259	-0.165	<0.001	Reliabel
X33	0.089	-0.060	(0.840)	-0.234	0.259	0.165	<0.001	Reliabel
X41	-0.033	0.020	-0.068	(0.793)	-0.329	0.281	<0.001	Reliabel
X43	0.033	-0.020	0.068	(0.793)	0.329	-0.281	<0.001	Reliabel
X51	0.038	0.103	-0.244	0.154	(0.833)	-0.234	<0.001	Reliabel
X53	-0.038	-0.103	0.244	-0.154	(0.833)	0.234	<0.001	Reliabel
Y1	-0.134	-0.218	0.294	0.101	0.245	(0.751)	<0.001	Reliabel
Y2	0.065	0.154	-0.221	-0.093	-0.358	(0.749)	<0.001	Reliabel
Y3	0.058	0.054	-0.062	-0.007	0.095	(0.895)	<0.001	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel diatas merupakan nilai indicator *Reliability* yang telah dilakukan eliminasi. Berdasarkan data diatas dapat simpulkan bahwa indikator reflektif telah memenuhi syarat pertama reliabilitas karena nilai *loading factor* telah diatas 0,7 dengan nilai signifikansi *P-value* dibawah 5%. Selain melihat nilai *Indicator Reliability* dan *Composite Reliability*, evaluasi model pengukuran juga melihat nilai *Average Varian Extracted* (AVE). nilai AVE direkomendasikan harus lebih besar dari 0,5 atau 50%.

Tabel 7. Nilai *Composite Reliability* dan AVE

	Composite Reliability	***Avg. var. extrac* (AVE)**
X1	0,891	0,732
X2	0,775	0,633
X3	0,827	0,705
X4	0,772	0,629
X5	0,819	0,693
Y	0,842	0,642

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa masing masing dimensi memenuhi nilai syarat reliabilitas yaitu diatas 0,7. Selain itu nilai *Avg. var. extrac* (AVE) pada masing-masing dimensi memiliki nilai AVE diatas 0,5 atau 5% yang menunjukkan hasil *Convergent Validity* yang baik.

Tabel 8. Nilai *Discriminant Validity*

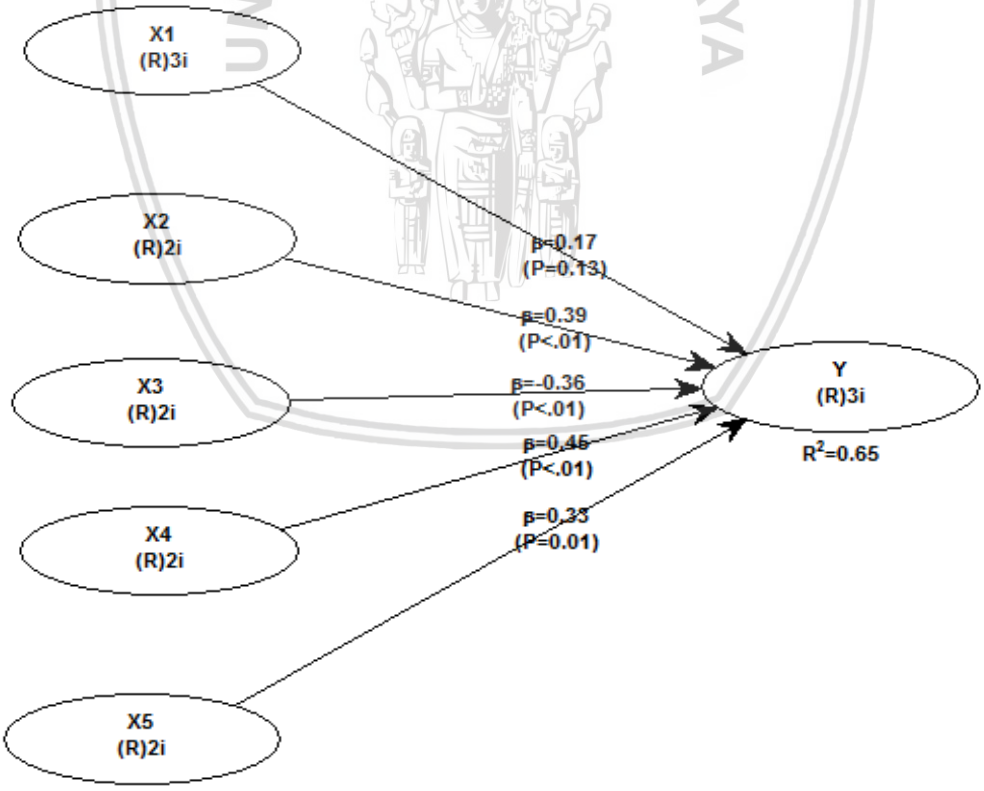
	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	(0.856)	0.020	0.228	-0.039	0.104	0.180
X2	0.020	(0.796)	-0.179	0.118	0.136	0.371
X3	0.228	-0.179	(0.840)	0.260	0.048	-0.118
X4	-0.039	0.118	0.260	(0.793)	0.221	0.230
X5	0.104	0.136	0.048	0.221	(0.833)	0.328
Y	0.180	0.371	-0.118	0.230	0.328	(0.801)

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa nilai X1 yaitu sebesar 0,856 nilai X2 sebesar 0,796, X3 sebesar 0,840, X4 sebesar 0,793, X5 sebesar 0,883 mempunyai nilai lebih tinggi dibandingkan indikatornya sendiri maupun dibandingkan dengan konstruk lainnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa evaluasi *Discriminant Validity* telah terpenuhi.

5.5.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

a. *Path Coefficient* dan *Effect Size*



Gambar 6. Model dan Path Coefficient

Keterangan :

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Emphaty*

Y = *Consumer Saticfaction*

Pada koefisien jalur diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi X2 (*Reliability*), X4 (*Assurance*), dan X5 (*Emphaty*) berhubungan positif signifikan dengan kepusan konsumen karena memiliki nilai *p-value* kurang dari 0,05 dan nilai koefisien jalur positif. Sedangkan dimensi X1 (*Tangibles*) dan X3 (*Responsiveness*) tidak memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan konsumen.

Tabel 9. Nilai *Effect Size* dan *Standard Errors*

	X1	**X2**	**X3**	**X4**	**X5**
Effect Size	0,030	0,159	0,140	0,198	0,123
Standard Errors	0,147	0,133	0,136	0,130	0,137

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Terdapat tiga golongan penilaian *Effect Size* pada SEM-PLS yaitu kecil, menengah dan besar yaitu dengan kriterian masing-masing antara ≥0,02 - ≤0,14, antara ≥0,15 - ≤0,34 dan ≥0,35.

Tabel 10. Nilai *R-squared, Full Collinearity, VIF* dan *Q-Squares*

	X1 (*Tangibles*)	X2 (*Reliability*)	X3 (*Responsiveness*)	X4 (*Assurance*)	X5 (*Emphaty*)	Y (*Costumer Satisfaction*)
R-Squared						0,650
Adj. R-squared						0,598
Full Collin VIF	1,142	1,194	1,250	1,227	1,155	1,394
Q-squared						0,621

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *R-Squares* menunjukkan nilai 0,650 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan dimensi eksogen terhadap

endogennya adalah baik. Selain itu, nilai 0,650 menunjukan bahwa kualitas pelayanan melalui dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* memiliki hubungan sebesar 65% dan sisanya 35% dipengaruhi oleh dimensi lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Nilai *Adj. R-Squared* telah memenuhi kriteria SEM-PLS yang mengatakan bahwa kriteria nilai 0,598 termasuk memiliki model yang kuat. Nilai *full collinearity* VIF menunjukkan bahwa dimensi jauh masalah kolinearitas karena memiliki nilai kurang dari 3,3.*Q-Squared* menunjukkan angka 0,621 dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam model ini memiliki *predictive relevance* karena lebih besar dari 0.

Tabel 11. Nilai Pengujian *Fit Model*

	Nilai	**P-value**
Average *Path Coefficient* (APC)	0,338	P = 0.004
Average R-Squared (ARS)	0,650	P < 0.001
Average adjusted R-squared (AARS)	0,598	P < 0.001
Average block VIF (AVIF)	1,064	
Average full collinearity (AFVIF)	1,227	
Tenenhaus GoF (GoF)	0,661	
Sympson's paradox ratio (SPR)	1	
R-squared contribution ratio (RSCR)	1	
Statistical suppression ratio (SSR)	1	
Nonlinear bivariate casuality direction ratio (NLBCDR)	0,8	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Evaluasi model struktural yang terakhir adalah uji *Goodness of fit* atau kecocokan model. Pengevaluasi *Goodness of Fit* melalui tiga indikator yaitu *Average Path Coefficient* (APC), *Average R-Squared* (ARS), dan *Average Block Variance Inflation Factor* (AVIF). Data pada tabel diatas semua telah memenuhi syarat uji *Goodness of Fit*.

5.6 Analisis Hubungan Dimensi dengan Kualitas Pelayanan

5.6.1 Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Kualitas Pelayanan

Hasil uji SEM-PLS menunjukkan hubungan antara dimensi bukti fisik (*Tangibles*) dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *loading factor* yang sesuai dengan kriteria reliabilitas diatas 0,7 dan dianggap valid karena memiliki nilai *p-value* diatas 0,05 yang berarti bahwa penelitian tersebut memiliki tingkat kepercayaan sebesar 95%. Dimensi bukti fisik (*Tangibles*) terdiri dari 3 indikator yaitu ($X1_1$) kesediaan tempat parkir dan toilet, ($X1_2$) kesejukan ruang tunggu dan ($X1_3$) kelengkapan fasilitas brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Tabel 12. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Tangibles*

Simbol	Indikator	*Loading factor*	*P-value*
$X1_1$	Kesediaan tempat parkir dan toilet	0,760	<0,001
$X1_2$	Kesejukan ruang tunggu	0,873	<0,001
$X1_3$	Kelengkapan fasilitas brosur (KUR)	0,926	<0,001

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas bahwa indikator ($X1_3$) yaitu kelengkapan fasilitas brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR) memiliki nilai *loading factor* terbesar yaitu 0,926. Sedangkan kontribusi indikator terendah terdapat pada dimensi $X1_1$ yaitu kesediaan tempat parkir dan toilet memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,760. Indikator yang memiliki nilai *loading factor* tersebesar mengindikasikan bahwa indikator tersebut yang paling besar hubungannya dalam merefleksikan dimensi *Tangibles*. Kelengkapan fasilitas brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR) sangat penting dalam menilai kelengkapan bukti fisik, khususnya bagi petani sebagai calon nasabah yang hendak mengetahui tentang program Kredit Usaha Rakyat (KUR) tersebut. Brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR) tersebut secara umum mampu menjelaskan berbagai tingkat pinjaman yang dapat dilakukan di bank tersebut dilengkapi dengan angsuran dan jangka waktu. Selain itu, juga tecantum persyaratan umum untuk melakukan peminjaman pada program tersebut.Dengan adanya persyaratan yang telah ditulis di brosur maka petani sebagai nasabah bisa menyiapkan persyaratan sebelumnya agar tidak terjadi data yang tertinggal dan terselip. Pada brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR) juga tercantum informasi kontak pegawai agar nasabah lebih mudah berkomunikasi kepada pegawai apabila terjadi kesulitan. Sedangkan indikator kesediaan tempat parkir dan toilet memiliki kontribusi terendah dalam merefleksikan dimensi bukti fisik sehingga perlu adanya peningkatan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna atau nasabah.

5.6.2 Hubungan Dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan Kualitas Pelayanan

Hasil uji SEM-PLS menunjukkan hubungan antara dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *loading factor* yang sesuai dengan kriteria reliabilitas diatas 0,7 dan dianggap valid karena memiliki nilai *p-value* diatas 0,05 yang berarti bahwa penelitian tersebut memiliki tingkat kepercayaan sebesar 95%. Dimensi keandalan (*Reliability*) terdiri dari 2 indikator yaitu ($X2_1$) karyawan memberikan penjelasan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan jelas dan ($X2_3$) karyawan mempunyai pengetahuan seputar Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Tabel 13. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Reliability*

Simbol	Indikator	*Loading factor*	*P-value*
$X2_1$	Karyawan memberikan penjelasan (KUR) dengan jelas	0,796	<0,001
$X2_3$	Karyawan mempunyai pengetahuan seputar (KUR)	0,796	<0,001

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel uji dimensi *Reliability* diatas dapat dilihat bahwa kedua indikator memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,796. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kedua indikator memiliki bobot yang sama besar dalam merefleksikan dimensi *Reliability*. Pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai sangat membantu petani sebagai nasabah untuk mengerti tentang program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari pemerintah tersebut. Penjelasan tentang Kredit Usaha Rakyat (KUR) biasanya terkait dengan persyaratan ypenang wajib dilengkapi oleh petani sebagai calon nasabah seperti fotocopy KTP, KK, jaminan, dll. Selain itu penjelasan tentang manfaat bergabung dengan program ini dibandingkan dengan program lain juga turut dijelaskan kepada petani sebagai calon nasabah. Kemampuan memberikan penjelasan kepada petani perlu dilakukan dengan pendekatan yang berbeda mengingat pendidikan terakhir mayoritas petani jeruk di Desa Gading Kulon adalah Sekolah Dasar. Menurut hasil evaluasi pengukuran nilai *loading factor* memenuhi diatas 0,7 hal tersebut mengindikasikan bahwa petani jeruk sebagai calon nasabah merasa bisa memahami penejelasan yang diberikan kepada karyawan kepadanya. Terdapat indikator yang dihilangkan dalam pengukuran ini yakni indikator ($X2_2$) melayani nasabah dengan cepat. Hal tersebut dikarenakan

nilai *loading factor* indikator tersebut menunjukkan angka negative sehingga perlu ditiadakan.

5.6.3 Hubungan Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kualitas Pelayanan

Hasil uji SEM-PLS menunjukkan hubungan antara dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *loading factor* yang sesuai dengan kriteria reliabilitas diatas 0,7 dan dianggap valid karena memiliki nilai *p-value* diatas 0,05 yang berarti bahwa penelitian tersebut memiliki tingkat kepercayaan sebesar 95%. Dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) terdiri dari 2 indikator yaitu ($X3_2$) kesigapan dalam penanganan transaksi dan ($X3_3$) kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan.

Tabel 14. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Responsiveness*

Simbol	Indikator	*Loading factor*	*P-value*
$X3_2$	Kesigapan dalam penanganan transaksi	0,830	<0,001
$X3_3$	Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan	0,830	<0,001

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai*loding factor* kedua indikator ($X3_2$) kesigapan dalam penangan transaksi dan ($X3_3$) kecepatan penanganan dalam keluhan pelanggan memiliki nilai 0,830. Hal tersebut berarti bahwa kedua indikator tersebut berkontribusi sama besar dalam merefleksikan dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*). Cepat tanggap dapat direfleksikan dengan cara pegawai melayani petani dalam penangan transaksi. Model transaksi yang sederhana dan tidak bertele-tele membuat petani lebih segan untuk memahaminya. Transaksi yang dilakukan dalam penanganan calon kreditur Kredit Usaha Rakyat (KUR) berbeda dengan penanganan transaksi lain. Sebelumnya program Kredit Usaha Rakyat tersebut Kredit Usaha Rakyat (KUR) diperkenalkan oleh divisi pemasaran bank BRI kepada anggota kelompok tani dusun Princi Desa Gading Kulon. Kemudian dilanjutkan dengan proses administrasi yang dilakukan di Bank BRI dan pengarahan tentang syarat dan ketentuan dalam mengikuti program pemerintah tersebut. Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan juga diperhatikan oleh petani sebagai pengguna program tersebut. Keluhan yang biasa dikatakan kepada pegawai Bank BRI adalah tentang kapan pencairan uang akan

dilakukan, bagaimana batas tenggang waktu yang diberikan apabila terjadi pembayaran yang tertunda, dan lain-lain.

5.6.4 Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kualitas Pelayanan

Hasil uji SEM-PLS menunjukkan hubungan antara dimensi jaminan (*Assurance*) dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *loading factor* yang sesuai dengan kriteria reliabilitas diatas 0,7 dan dianggap valid karena memiliki nilai *p-value* diatas 0,05 yang berarti bahwa penelitian tersebut memiliki tingkat kepercayaan sebesar 95%. Dimensi jaminan (*Assurance*) terdiri dari 2 indikator yaitu ($X4_1$) karyawan memiliki kemampuan memberikan kepercayaan kepada petani dan ($X4_3$) karyawan memiliki kemampuan memberikan penjelasan ulang terkait Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Tabel 15. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Assurance*

Simbol	Indikator	*Loading factor*	*P-value*
$X4_1$	Karyawan memiliki kemampuan memberikan kepercayaan kepada petani	0,793	<0,001
$X4_3$	Karyawan memiliki kemampuan memberikan penjelasan ulang terkait (KUR)	0,793	<0,001

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *loading factor* masing masing indikator $X4_1$ dan $X4_3$ adalah 0,793. Dapat dikatakan bahwa kedua indikator tersebut memiliki kontribusi sama besar dalam merefleksikan dimensi jaminan (*Assurance*). Terdapat 3 indikator dalam merefleksikan dimensi jaminan tersebut, tetapi indikator ($X4_2$) memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan nasabah terkait Kredit Usaha Rakyat (KUR) memiliki nilai *loading factor*kurang dari 0,7 sehingga perlu ditiadakan. Kepercayaan yang diberikan kepada petani adalah jaminan bahwa Bank BRI merupakan bank milik BUMN atau milik negeri sehingga petani jeruk sebagai calon nasabah merasa aman dan percaya dalam melakukan pinjaman di Bank tersebut. Bank BRI merupakan bank milik Negara dimana sudah terkenal dikalangan semua kalangan masyarakat. Selain itu, pihak Bank juga memberikan asuransi kepada semua anggota program Kredit Usaha Rakyat (KUR) yaitu jaminan kecelakaan dan jaminan hari tua.Selain itu, kemudahan pegawai dalam memberikan penjelasan ulang dianggap sangat

membantu memberikan pengertian yang lebih dalam terkait program Kedit Usaha Rakyat (KUR) tersebut.

5.6.5 Hubungan Dimensi Kepedulian (*Emphaty*) dengan Kualitas Pelayanan

Hasil uji SEM-PLS menunjukkan hubungan antara dimensi kepedulian (*Emphaty*) dengan kualitas pelayanan.Nilai *loading factor*dan nilai *p-value*memenuhi uji reliabilitsa dan validitas. Dimensi kepedulian (*Emphaty*) terdiri dari 2 indikator yaitu ($X5_1$) Bank BRI melayani 24 jam menanggapi keluhan nasabah terkait Kredit Usaha Rakyat(KUR) dan ($X5_3$) karyawan peduli, memperhatikan dan bersedia menyediakan waktu.

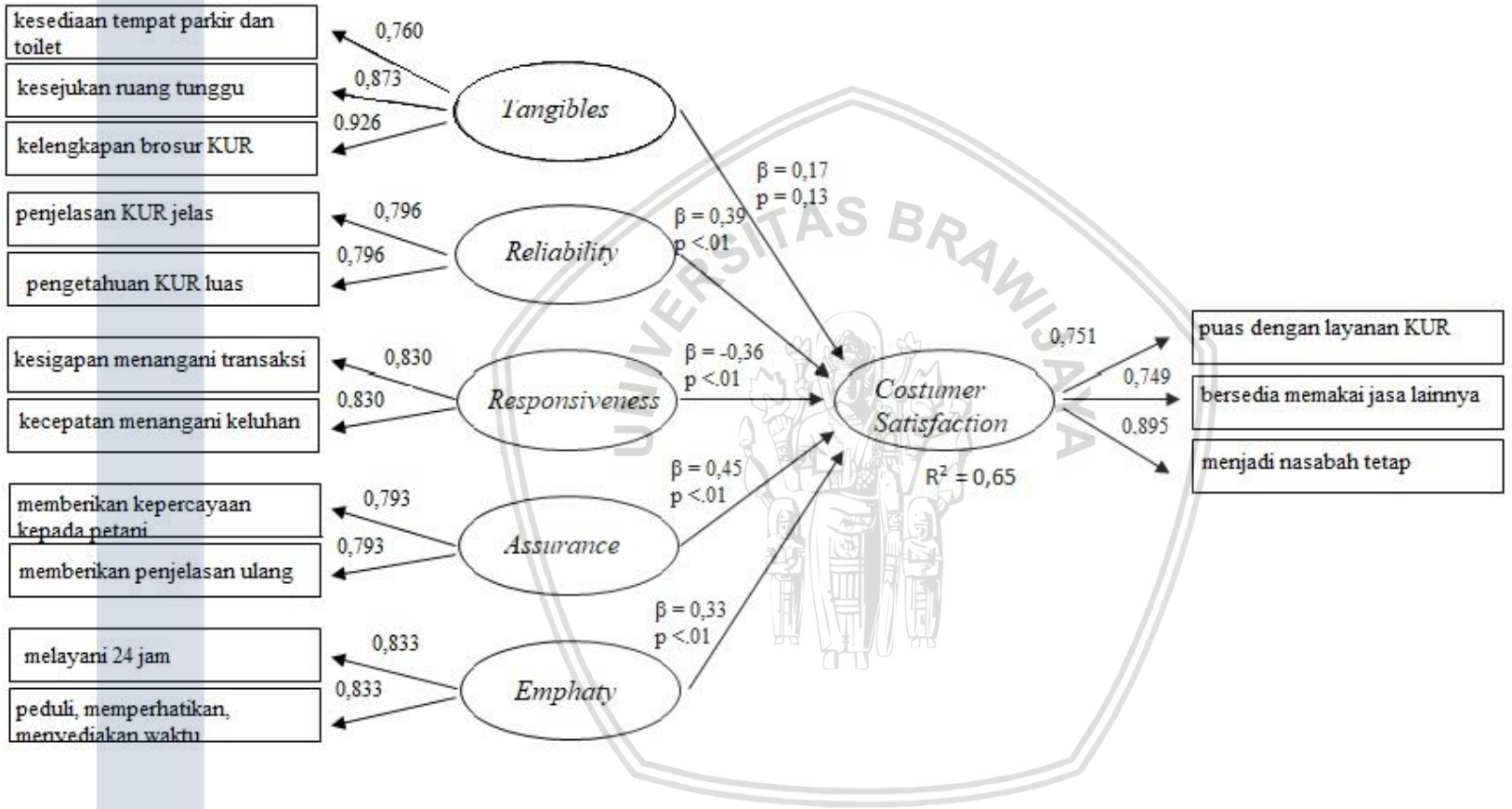
Tabel 16. Hasil Evaluasi Model Pengukuran Dimensi *Emphaty*

Simbol	Indikator	*Loading factor*	*p-value*
$X5_1$	Bank BRI melayani 24 jam menanggapi keluhan nasabah terkait (KUR)	0,833	<0,001
$X5_3$	Karyawan peduli, memperhatikan dan bersedia menyediakan waktu	0,833	<0,001

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa indikator ($X5_1$) Bank BRI melayani 24 jam menanggapi keluhan nasabah terakit Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan ($X5_3$) karyawan peduli, memperhatikan dan bersedia menyediakan waktu memiliki kontribusi yang sama besar dalam merefleksikan dimensi kepedulian (*Emphaty*) karena memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,7. Dimensi kepedulian (*Emphaty*) sebelumnya memiliki 3 indikator dan indikator ($X5_2$) karyawan melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan ditiadakan karena memiliki nilai *loading factor*kurang dari 0,7. Ketika petani jeruk mengalami kebingungan terkait masalah pengkreditan tetapi tidak sempat berkunjung ke Bank BRI untuk menanyakan secara langsung, mereka bisa menyampaikannya secara pribadi dengan pegawai lapang bagian desa tersebut. Pegawai lapang siap melayani keluhan petani tersebut karena memahami keadaan petani jeruk dimana memiliki waktu luang hanya ketika malam hari.

5.7 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)



Gambar 7. Hasil *Inner Model* Penelitian

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan gambar diatas dapat dikatakan bahwa terdapat tiga dimensi yang berhubungan positif signifikan dengan kepuasan petani sebagai nasabah. Hipotesis dapat diterima apabila nilai koefisien jalur bernilai positif dan memiliki nilai signifikansi *P-value* dibawah 0,05. Dimensi *Tangibles* (X1) memiliki hubungan positif sebesar 0,17 namun tidak signifikan dengan kepuasan konsumen karena nilai *P-value* sebesar 0,13. Dimensi *Reliability* (X2) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,39 dengan nilai signifikansi sebesar <0,01. Dimensi *Responsiveness* (X3) memiliki hubungan negative tetapi signifikan dengan kepuasan konsumen sebesar -0,36 dengan nilai signifikansi <0,01. Dimensi *Assurance* (X4) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,45 dengan nilai signifikansi sebesar <0,01. Dimensi *Emphaty* (X5) memiliki hubungan positif dan signifikandengan konsumen sebesar 0,33 dengan nilai signifikansi =0,01.

5.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Petani Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Tabel 17. Hasil Uji Hipotesis konstruk Eksogen dengan Endogen

Hipotesis	Korelasi jalur	Koefisien jalur	*P-value*	Hasil
H1	*Tangibles* → *Costumer Satisfaction*	0,17	0,13	Tolak Ha
H2	*Reliability* → *Costumer Satisfaction*	0,39	<0,01	Terima Ha
H3	*Responsiveness* → *Costumer Satisfaction*	-0,36	<0,01	Tolak Ha
H4	*Assurance* → *Costumer Satisfaction*	0,45	<0,01	Terima Ha
H5	*Emphaty* → *Costumer Satisfaction*	0,33	=0,01	Terima Ha

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

5.8.1 Hubungan Bukti fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Petani Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa dimensi bukti fisik (*Tangibles*) memiliki nilai *Path Coefficient* (β = 0,17) dan signifikansi (p = 0,13). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik (*Tangibles*) memiliki hubungan secara positif sebesar 17% tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan layanan Bank BRI cabang Malang, dibuktikan dengan dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut

tidak berhubungan. Indikator penilaian dalam dimensi bukti fisik tersebut meliputi kesediaan tempat parkir dan toilet, kesejukan ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Secara umum kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik telah menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan petani Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai nasabah. Hal tersebut mengindikasikan apabila Bank BRI meningkatkan pelayanan khususnya dalam peningkatan fasilitas konsumen seperti kenyamanan tempat parkir, maka petani akan semakin puas dengan jasa yang diberikan karena petani bisa menempatkan kendaraannya ditempat yang luas dan aman. Selain itu, petani tidak merasa was-was terhadap keamanan kendaraanya karena selalu ada satpam yang sedia menjaga kendaraan nasabah. Dapat dilihat bahwa indikator kelengkapan fasilitas brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR) memilki nilai *loading factor* terbesar yaitu sebesar 0,926 yang berarti bahwa indikator tersebut mencerminkan dimensi laten secara relevan sebesar 92,6%. Hal ini menjadikan indikator kelengkapan fasilitas brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR) memiliki kontribusi terbesar dan menjadi pertimbangan utama dalam membentuk bukti fisik terhadap kepuasan petani. Jadi dengan adanya brosur yang menjelaskan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) secara singkat maka akan memudahkan memberikan pengertian kepada petani disela-sela pegawai menerangkan tentang program tersebut. Hal tersebut didukung oleh penelitian Avila (2017) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah banco nacional comercio timor yang mengatakan bahwa harus adanya perbaikan pada dimensi *Tangibles* atau bukti fisik yaitu fasilitas sebagai sarana untuk melakukan transaksi keuangan. Rata-rata 3,68 paling rendah dibandingkan dengan dimensi lain

5.8.2 Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Petani (KUR)

Berdasarkan pengolahan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa keandalan (*Reliability*) memiliki hubunga positif dan signifikan dengan kepuasan petani sebagai nasabah programKredit Usaha Rakyat (KUR). Hal tersebut dibuktikan dengan melihat nilai *Path Coefficient* yang menunjukkan angka (β = 0,39) yang mencerminkan bahwa dimensi keandalan memiliki hubungan positif sebesar 39% dengan kepuasan petani Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI cabang Malang dengan tingkat signifikansi sebesar (p <0,001). Indikator yang

terdapat pada dimensi keandalan ini meliputi karyawan memberikan penjelasan mengenai (KUR) dengan jelas ($X2_1$), karyawan melayani nasabah dengan cepat ($X2_2$), dan karyawan mempunyai pengetahuan seputar Kredit Usaha Rakyat (KUR) ($X2_3$). Tetapi, indikator kedua perlu dihapuskan karena tidak memenuhi standar nilai *loading factor*.

Secara umum kualitas pelayanan berdasarkan dimensi keandalan (*Reliability*) menunjukkan hubungan positif signifikan dengan kepuasan petani Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai nasabah di bank BRI cabang Malang. Hal tersebut menunjukkan apabila bank BRI meningkatkan pelayanan khususnya dalam meningkatkan keandalan karyawan seperti karyawan lebih memahami program tentang Kredit Usaha Rakyat dan mampu menjelaskan kepada petani secara sederhana maka petani akan semakin mudah memahami tentang tata cara penggunaan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sehingga petani tidak akan merasa bingung dan rumit tentang program tersebut. Dampak dari kemudahan penjelasan karyawan tersebut mengenai program Kredit Usaha Rakyat (KUR), petani akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI. Dapat dilihat bahwa indikator karyawan memberikan penjelasan tentang Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan jelas memiliki nilai *loading factor* terbesar yaitu 0,783 yang berarti bahwa indikator tersebut mencerminkan dimensi laten secera relevan sebesar 78,3%. Hal ini menjadikan indikator karyawan memberikan penjelasan tentang Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan jelas memiliki kontribusi terbesar dalam pertimbangan utama dalam membentuk dimensi keandalan terhadap kepuasan petani. Jadi dengan adanya karyawan yang memiliki pengetahuan tentang Kredit usaha Rakyat dan mampu memberikan penjelasan program yang sangat mudah dipahami oleh petani, membuat petani lebih bisa menerima informasi dengan mudah sehingga paham dengan apa yang telah disampaikan oleh pihak Bank BRI tersebut. Hal ini didukung dengan penelitian Maraditya (2008) yang berjudul tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasaah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah. Analisis data menggunakan AMOS 4.01 dengan jumlah responden sebanyak 120 responden didapatkan hasil bahwa kehandalan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Niaga Semarang. Berdasarkan dari

pengolahan data diketahui bahwa nilai CR pada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan nasabah sebesar 3,423 dan nilai p value sebesar 0,001. Hasil tersebut menunjukka bahwa dimensi kehandalan memiliki hubungan paling erat dengan kepuasan nasabah dibandingkan dengan dimensi lainnya.

5.8.3 Hubungan Cepat Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Petani (KUR)

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar (β = -0,36) dan signifikansi (P<0,01). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) tidak memiliki hubungan positif secara signifikan dengan kepuasan petani di Bank BRI cabang Malang dibuktikan dengan nilai koefisien parameter sebesar -0,36. Indikator penilaian dalam dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) meliputi karyawan membantu konsumen dalam kelengkapan adminsitrasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) ($X3_1$), kesigapan dalam penanganan transaksi ($X3_2$), dan kecepatan dalam menangani keluahan pelanggan ($X3_3$).

Secara umum, kualitas pelayanan berdasarkan dimensi cepat tanggap tidak menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan petani Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai nasabah. Hal ini terjadi karena ketanggapan seorang karyawan dinilai kurang dalam memeberikan pelayanan kepada nasabah. Transaksi dinilai terlalu lambat oleh beberapa petani pengguna Kredit Usaha Rakyat (KUR) sehingga membuat petani tidak puas dalam pelayanan transaksi.Petani jeruk bekerja dari pagi pukul 6.00 WIB yaitu mengurus lahan dan mayoritas petani jeruk di Desa Gadingkulon, Kecamatan Dau memiliki pekerjaan sampingan yaitu ternak sapi. Pada umumnya jam kerja petani selesai pukul 15.00 WIB dan tetap bekerja di hari sabtu maupun minggu. Waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi di Bank BRI cabang Malang cukup lama dan rumit sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan kegiatan tersebut. Kepekaan karyawan terhadap petani dalam penanganan administrasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) kurang sehingga petani harus mengisi sendiri sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki terkait administrasi kredit. Selain itu, adanya penanganan keluhan yang cukup lamban dalam system pengkreditan tersebut seperti, beberapa petani merasa

ada perbedaan dalam biaya administrasi yang harus ditanggung oleh masing-masing petani jeruk.

Hasil penelitian tersebut berkebalikan dengan penelitian oleh Wahab (2017) yang mengatakan bahwa dimensi Responsiveness memiliki hubungan terendah dibandingkan dengan dimensi lain yaitu sebesar 44,9%. Meskipun memiliki hubungan terendah tetapi berdasarkan hitungan regresi diketahui bahwa dimensi responsiveness memberikan sumbangan efektif tertinggi yaitu sebesar 30,1%. Oleh karena itu penelitian yang bertema pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industry perbankan syariah di pekanbaru lebih memperhatikan tingkat kinerja dan profesionalisme karyawan dengan memberikan pelatihan-pelatihan pada karyawan dan memperhatikan tingkat kesejahteraan karyawan.

5.8.4 Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Petani (KUR)

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa dimensi jaminan (*Assurance*) memiliki nilai *Path Coefficient* (β = 0,45) dan tingkat signifikansi (P<.01). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan secara positif signifikan sebesar 45% dengan kepuasan layanan Bank BRI cabang Malang. Indikator penilaian dalam dimensi jaminan (*Assurance*) tersebut meliputi karyawan memiliki kemampuan dalam memberikan kepercayaan pelanggan (keamanan transaksi (KUR) ($X4_1$), karyawan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan nasabah terkait (KUR) ($X4_2$), dan karyawan memiliki kemampuan memberikan penjelasan ulang terkait (KUR) ($X4_3$).

Secara umum kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) telah menunjukkan hubungan positif signifikandengan kepuasan petani Kredit Usaha Rakyat(KUR) sebagai nasabah.Dimensi jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan yang paling erat dengan kepuasan petanidibandingkan dengan dimensi yang lain yaitu sebesar 45% berhubungan dengan kepuasan petani sebagai nasabah. Hal tersebut mengindikasikan apabila Bank BRI meningkatkan pelayanan khususnya dalam pemberian jaminan seperti mampu memberikan kepercayaan mampu menjamin keamanan nasabah didalam melakukan setiap transaksi seperti kerahasiaan data nasabah dan lain-lain membuat petani percaya untuk melakukan transaksi di Bank BRI yang notabene merupakan miliki BUMN. Hal tersebut juga

merupakan salah satu alasan mengapa petani lebih memilih melakukan pinjaman kepada Bank milik Negeri dibandingkan dengan Bank milik swasta.

Dapat dilihat bahwa indikator karyawan memiliki kemampuan dalam memberikan kepercayaan pelanggan (keamanan transaksi (KUR) memiliki nilai *loading factor* terbesar yaitu 0,735 yang berarti bahwa indikator tersebut mencerminkan dimensi laten secara relevan sebesar 73,5%. Hal ini menjadikan indikator karyawan memilki kemampuan dalam memberikan kepercayaan pelanggan (keamanan transaksi (KUR) memiliki kontribusi terbesar dan menjadi pertimbangan utama dalam membentuk jaminan terhadap kepuasan petani. Selain itu, petani juga diberikan hak untuk menanyakan hal-hal yang kurang dimengerti terkait Kredit Usaha Rakyat (KUR) oleh nasabah sehingga tidak terjadi salah persepsi antara petani sebagai nasabah dengan karyawan Bank BRI cabang Malang. Hal tersebut didukung oleh penelitian Febriana (2010) yang menggunakan CARTER sebagai pembentuk dimensi yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty dan Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung. Dimensi *Assurance* merupakan dimensi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung. Selain itu juga ditunjang dengan penelitian oleh Wahab (2017) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industry perbankan syariah di pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Assurance* memiliki hubungan yang tertinggi yaitu sebesar 67,2%, sedangkan yang terendah adalah variabel responsiveness yaitu sebesat 44,9%.

5.8.5 Hubungan Kepedulian (*Emphaty*) dengan Kepuasan Petani (KUR)

Berdasarkan hasil pengolahan diatas dapat diketahui bahwa dimensi kepedulian (*Emphaty*) memiliki nilai *Path Coefficient* ($\beta = 0,33$) dan tingkat signifikansi ($p = 0,01$). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi kepedulian (*Emphaty*) memiliki hubungan positif signifikan sebesar 33% dengan kepuasan layanan Bank BRI cabang Malang. Indikator penilaian dalam dimensi kepedulian (*Emphaty*). Indikator penilaian dalam dimensi bukti fisik tersebut meliputi karyawan peduli, memperhatikan dan bersedia menyediakan wakktu ($X5_1$), karyawan melayani nasabah sesuai urutan kedatangan ($X5_2$), dan Bank BRI

melayani online selama 24 jam menanggapi keluahan nasabah terkait Kredit Usaha Rakyat (KUR) ($X5_3$).

Secara umum kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kepedulian telah menunjukkan hubungan positif signifikandengan kepusan petani Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai nasabah. Hal tersebut mengindikasikan apabila Bank BRI meningkatkan pelayanan khususnya dalam peningkatan kepedulian kepada petani sebagai nasabah maka petani akan semakin puas dengan jasa yang diberikan. Indikator bank BRI melayani online selama 24 jam menanggapi keluhan nasabah tekait Kredit Usaha Rakyat (KUR) memiliki nilai *loading factor* tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu sebesar 0,839 yang berarti bahwa indikator tersebut mampu mencerminkan dimensi laten secara relevan sebesar 83,9%. Hal ini menjadikan indikator Bank BRI melayani online selama 24 jam menanggapi keluhan nasabah terkait Kredit Usaha Rakyat (KUR) memiliki kontribusi terbesar dan menjadi pertimbangan utama dalam membentuk kepedulian terhadap kepuasan petani sebagai nasabah. Apabila terdapat keluhan yang dirasakan ole petani jeruk maka petugas lapang akan menyediakan waktu untuk membahas keluhan tersebut. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa petugas BRI cabang Malang mampu melayani diluar jam kerja menyesuakan dengan keadaan petani tesebut. Hasil penelitian ini secara tidak langsung didukung dengan penelitian lain mengenai kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia. Metode dalam menilai kepuasan nasabah menggunakan anaisis SERVQUAL atau analisis gap sejumlah sampel 196 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Emphaty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Febriana (2010).

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis aksesibilitas petani dan hubungan persepsi kualitas pelayanan *microfinance* dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) dapat disimpulkan bahwa:

1. Aksesibilitas petani jeruk Dusun Princi Kecamatan Dau terhadap program pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dianggap terjangkau dalam segi jarak dan informasi. Dampak yang dirasakan petani jeruk setelah mengikuti program Kredit Usaha Rakyat (KUR) yaitu tidak kesulitan lagi dan terbantu dalam memenuhi kebutuhan permodalan usahatani jeruk miliknya. Program tersebut dikatakan dapat berlanjut mengingat program tersebut sangat dibutuhkan bagi para UMKM yang sedang berkembang. Jangka pengembalian yang disesuaikan dengan keadaan petani jeruk yaitu pengangsuran setiap setelah musim panen membuat petani tidak merasa keberatan dalam mengangsur atau melunasi pinjaman tersebut.
2. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan positif secara signifikan dengan kepuasan petani jeruk sebagai nasabah program Kredit Usaha rakyat (KUR) di Bank BRI cabang Malang. Tiga dimensi tersebut yaitu dimensi *Reliability*, *Assurance* dan *Emphaty* dengan masing-masing hubungan sebesar 39%, 45% dan 33%. Artinya bahwa semakin ditingkatkannya pelayanan ketiga dimensi tersebut maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya kepuasan petani sebagai nasabah. Sedangkan dimensi *Responsiveness* memiliki hubungan negatif dengan kepuasan petani jeruk.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa dimensi jaminan (*Assurance*) memiliki nilai *Path Coefficient* paling tinggi yaitu 45% dengan tingkat signifikansi sebesar ($p<0,01$). Indikator *Assurance* yang paling berhubungan dengan kepuasan petani yaitu karyawan memiliki kemampuan memberikan kepercayaan kepada petani yaitu sebesar 4,150. Dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan terbesar dengan kepuasan

petani jeruk dalam mengukur kualitas pelayanan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI cabang Malang.

6.2 Saran

1. Bagi pihak PT. Bank BRI cabang Malang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Bank BRI cabang Malang khususnya kepada petani jeruk yang mengikuti program Kredit Usaha Rakyat (KUR) mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan kepada. Selain itu pihak Bank perlu meningkatkan dan memperhatikan pelayanan dalam hal kesigapan menangani transaksi dan keluhan petani sebagai kreditur sehingga berdampak pada kepuasan petani jeruk.
2. Bagi Pemerintah, program pemberian modal kepada petani dinilai sudah efektif sehingga perlu adanya inovasi-inovasi baru terkait dengan permodalan petani agar terciptanya stabilitas perekonomian khususnya di bidang pertanian.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR PUSTAKA

Amini, *et al*. 2012. *A study of service quality in rural ICT renters of Iran by SERVQUAL*. Iran: Isfahan University og Technology

Aviliani. 2008. Peran BRI dalam Membangun Ekonomi Berbasis Agribisnis yang Tangguh dan kompetitif.Jakarta: Agrimedia

Azriani Z. 2008. Peranan Bank Perkreditan Rakyat Binaan Bank Mandiri terhadap Kinerja Usaha Kecil di Sumatera Barat. Bogor: Institut Pertanian Bogor.

Avila, Artur. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL). Bali: Universitas Udayana (UNUD).

Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services.* New york: The Free Press

Cooper, D.R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Departemen Pertanian. 2010. Kebijakan Teknis Program Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan. Jakarta: Departemen Pertanian

Ferdinand, A. 2002. SEM Dalam Penelitian Manajemen. Semarang: BP UNDIP

Febriana, Nina. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulugagung. Institut Islam Negeri (IAIN) Tulungagung: Tulungagung

Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Modelling* Metode Alternatif dengan *Partial Least Square*. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Griffin, J. 2005. *Custumer Loyality*. Erlangga: Jakarta

Hudiyanto. 2002. Sistem Koperasi Ideologi dan Pengelolaan. UII Pres: Yogyakarta

Jonathan. 2015. Mengenal PLS-SEM. Diakses dalam http://www.jonathansarwono.info/teori_spss/PLSSEM.pdf. Pada Tanggal 26 Desember 2017 Pukul 06.26 WIB

Junaidi, Achmad. 2011. Penurunan ATMR Akan lenih Mendorong Bank Umum Dalam Menyalurkan Kredit Kepada UMKM. Deputi Bidang Pengkajian Sumberdaya UMKM dan Kooperasi Kementerian Ko dan UKM: Jakarta

Kotler. 2003. Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid II). PT Indeks: Jakarta.

Kotler, P & K. L. Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke-13. Jakarta: PT Erlangga.

Malhotra, N.K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Education.

Maraditya, Wimby. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. Semarang: Jurnal Sains Pemasaran Indonesia

Parasuraman, A., Zeithaml. 1991. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of service Quality*. Journal of Service Research

Quoc DV. 2012. *Determinants of household access to formal credit in the rural areas of the Mekong Delta, Vietnam*. Munich: Munich Personal RePEc Archive.

Singarimbun, M., & Effendi, S. 1989.Metode Penelitian Survai. Jakarta: LP3ES.

Sitinjak T, Sugiarto. 2006. LISREL. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Solimun. 2016. Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan *WarpPLS*. Universitas Brawijaya: Malang

Takyi EA. 2011. *Micro-credit Management in Rural Bank : The Case of Baduman Rural Bank, Ltd*. Bangkok: University of Science and Technology

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.

Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran Jilid 3. CV. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy.2011. Prinsip-Prinsip *Total Quality Service.*Yogyakarta: Andi Offset.

Wahab, Wirdayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau: Riau

Zeithaml, Valeri A. 2005. *Service Marketing International Edition*. McGraw Hill company: New York.

Zeller, M. dan Meyer, R.L. 2002. *The Triangle of Microfinance : Financial Sustainability, Outreach and Impact.* London: The John Hopkins University Press and The International Food Policy Research Institute (IFPRI)