

KOMPARASI MODEL PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS DEBITUR KUPEDES BRI BANGSALSARI BERDASARKAN SUKU

Imam Tauhid

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

tauhid.imam20@gmail.com

Abstract: *This study compares the usage models of Kupedes credit of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Bangsalsari Jember, between the Javanese and Madurese debtors by analyzing the effect of service quality on satisfaction and loyalty of the debtors. The population is all Kupedes debtors of Javanese and Madurese in BRI Bangsalsari Jember. The sample consists of 120 Javanese debtors and 120 Madurese debtors taken by cluster sampling, purposive sampling, and quota sampling methods. The compared models were analyzed by Structural Equation Modeling (SEM) and comparative test of the two models. The results show that for the Javanese debtors, service quality has no effect on satisfaction, service quality significantly affects loyalty, and satisfaction significantly affects loyalty. For the Madurese debtors, service quality has no effect on satisfaction, service quality has no effect on loyalty, and satisfaction significantly affects loyalty.*

Keywords: *Service Quality, Debtor Satisfaction, Debtor Loyalty*

Abstrak: Penelitian ini mengkomparasi model penggunaan produk pinjaman Kupedes di Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Bangsalsari Jember pada debitur suku Jawa dan suku Madura yang didasari pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas debitur. Populasi penelitian adalah seluruh debitur Kupedes suku Jawa dan Madura BRI unit Bangsalsari. Sampel pada penelitian ini terdiri dari 120 responden suku Jawa dan 120 responden suku Madura, yang diambil menggunakan metode *cluster sampling*, *purposive sampling*, dan kuota *sampling*. Model dianalisis dengan permodelan persamaan struktural (SEM) dan uji komparasi dua model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada suku Jawa, kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan debitur, kualitas layanan mempengaruhi loyalitas debitur secara signifikan, dan kepuasan debitur secara signifikan mempengaruhi loyalitas debitur. Pada suku Madura, kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan debitur, kualitas layanan tidak mempengaruhi loyalitas debitur, dan kepuasan debitur secara signifikan mempengaruhi loyalitas debitur.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Debitur, Loyalitas Debitur.

Pendahuluan

Perusahaan jasa khususnya perbankan melakukan beberapa gebrakan dalam bisnisnya. Hal ini karena Bank Indonesia selaku regulator mengeluarkan kebijakan terkait dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 2/27/2000 tentang bank umum untuk mendorong bank bisa lebih fokus dalam ekspansi dalam mengembangkan bisnisnya (BI, 2008). Salah satu perbankan yang masih terus eksis menyalurkan produk kredit adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang merupakan salah satu bank yang terbesar di Indonesia dengan fokus utama pada bisnis kredit mikro. Kupedes merupakan kredit yang bersifat umum, individual, selektif, dan

berbunga kisaran 1% sampai dengan 1,6% perbulan *flat* yang bertujuan meningkatkan usaha mikro yang layak. Penelitian yang dilakukan di kecamatan Bangsalsari, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur yang terkenal dengan daerah pandalungan yaitu kabupaten yang berada di daerah tapal kuda, daerah yang mayoritas penduduknya suku Jawa dan Madura.

Dalam upaya mempertahankan debitur Bank Rakyat Indonesia khususnya di sektor kredit, perlu ditingkatkan kualitas layanan untuk melayani dan memenuhi kepuasan debitur. Penelitian terdahulu model dan rumusan model penelitian ini merujuk pada beberapa hasil penelitian yaitu Oliver (1999); Lyon and Powers (2004), menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu kunci yang dijadikan pertimbangan kepuasan konsumen, selanjutnya konsumen yang merasa puas akan melakukan pemakaian jasa ulang atau pengulangan selanjutnya debitur tersebut akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain. Namun sejumlah studi seperti (Bloemer, *et al.* 1998); Bontis and Booker (2007) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

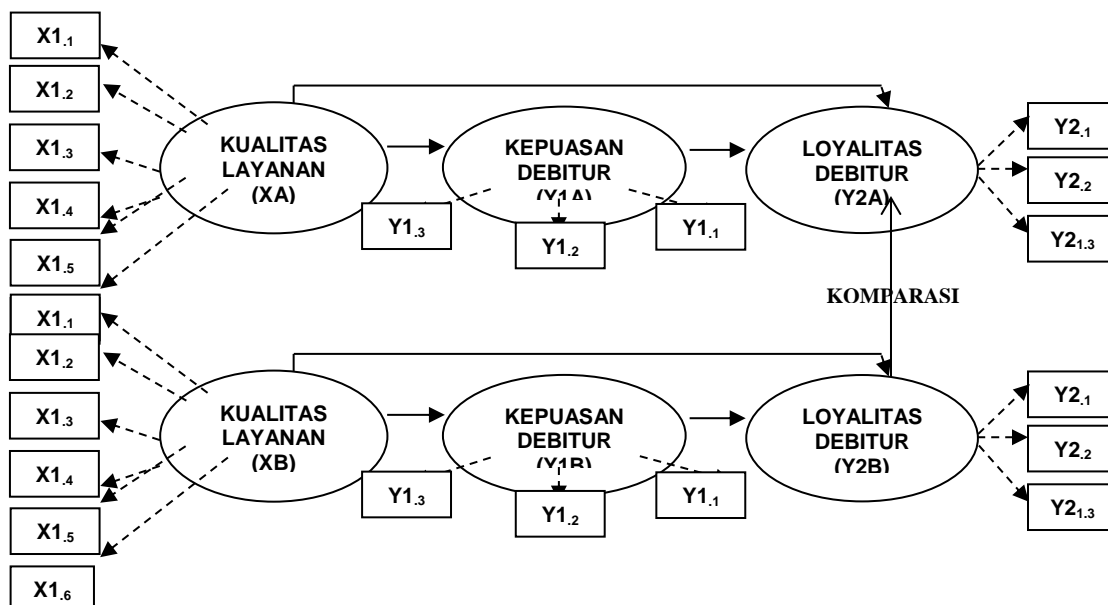
Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian dari *attitude* secara global yang berkaitan dengan superioritas dan layanan, serta. Parasuraman (1988), mengkategorikan beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan khususnya dalam bidang perbankan adalah (1) *reliability*, (2) *emphaty*, (3) *efisiensi*, (4) prosedur, (5) *assurance*, (6) *responsive*. Menurut Parasuraman (1988b), kualitas pelayanan khususnya disektor jasa, tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perbedaan atau ketidakcocokan antara kinerja produk yang dirasakan dibandingkan dengan kinerja produk atau jasa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan, khususnya ketika mereka membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pratiwi dan Asih (2010) menyatakan kepuasan pelanggan dapat diukur melalui hal-hal (1) tidak ada keluhan tentang pelayanan dan produk, (2) perasaan puas pelanggan tentang keseluruhan pelayanan dan produk, dan (3) kesesuaian dengan ekspektasi pelanggan.

Loyalitas pelanggan ditentukan oleh sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan

tersebut (Foster and Cadogan, 2000). Loyalitas pelanggan akan melahirkan 40 perilaku dan tindakan debitur diantaranya (Foster and Cadogan, 2000), (1) perilaku pelanggan yang bersifat memberikan rekomendasi untuk mengajak orang lain untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut, (2) pelanggan akan melakukan aktifitas transaksi atau mempergunakan segala bentuk layanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan, (3) pelanggan akan menjadikan perbankan tersebut sebagai pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan tinjauan pustaka, dapat disusun hipotesis penelitian, (1a) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari, (1b) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari, (2a) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari, (2b) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari, (3a) kepuasan debitur berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari, (3b) kepuasan debitur berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari, (4) komparasi model pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan debitur dan loyalitas debitur kupedes pada suku Jawa dan Madura di BRI unit Bangsalsari. Kerangka konseptual penelitian yang disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Metodologi

Rancangan penelitian ini adalah penelitian konfirmatori dengan jumlah populasi 538 debitur kupedes BRI unit Bangsalsari pada posisi tanggal 31 Desember 2016. Penelitian dilakukan di BRI unit Bangsalsari adalah penelitian kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Model*. Penelitian yang mencoba untuk menjelaskan suatu pokok permasalahan dan terdapat sebuah pengujian hipotesa serta melakukan analisis dari data yang diperoleh. Sampel penelitian ditentukan melalui teknik *cluster sampling*. Pada penelitian ini berjumlah 120 debitur suku Jawa dan 120 debitur suku Madura ditentukan oleh jumlah variabel indikator (12) dikalikan dengan 10 berdasarkan pendapat dari Ferdinand (2006:51) yang menyatakan bahwa ukuran sampel bergantung pada jumlah indikator yang digunakan yaitu sejumlah variabel laten. Jumlah sampel sama dengan jumlah indikator dikalikan 5 sampai 10. Jumlah 120 sampel diambil berdasarkan kriteria menggunakan teknik *purposive sampling* diantaranya; responden adalah debitur BRI unit Bangsalsari yang menerima kredit kupedes, responden adalah dari suku Jawa dan Madura. Teknik penggunaan sampel terakhir adalah mengkuota untuk pembagian jumlah sampel pada 11 desa yang ada di kecamatan Bangsalsari dari suku Jawa dan Madura.

Variabel yang dianalisa dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel eksogen, kualitas layanan. Satu variabel intervening kepuasan debitur dan satu bersifat variabel endogen loyalitas debitur. Kualitas layanan (X1) diukur melalui enam variabel indikator mengacu pada pendapat (Parasuraman, 1988). Kepuasan debitur (Y1) diukur melalui tiga variabel indikator yang mengacu pada pendapat (Pratiwi dan Asih, 2010). Loyalitas debitur yang diukur melalui tiga indikator yang mengacu pendapat dari (Foster and Cadogan, 2000). Tiga variabel diukur dengan menggunakan Skala Likert lima jawaban 1-5. Skala ini adalah skala interval (Indriantoro and Supomo, 2002; Sekaran, 2003). Pengujian hipotesis dilakukan dengan Structural Equation Pemodelan (SEM) dan dilakukan uji komparasi model untuk melihat perbedaan antara dua model pengaruh yang diuji.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Uji validitas dan reliabilitas konstruk suku Jawa

No	Indikator Variabel	Uji Validitas			Keterangan	Construct Reliability
		Loading Factor	C.R	P		
1.	X1.1	0.579	5.960	***	Valid	0.85679
2.	X1.2	0.661	6.784	***	Valid	
3.	X1.3	0.771	8.099	***	Valid	
4.	X1.4	0.651	6.918	***	Valid	
5.	X1.5	0.808	8.562	***	Valid	
6.	X1.6	0.756	***	***	Valid	
7.	Y1.1	0.562	3.019	***	Valid	0.81877
8.	Y1.2	0.907	7.785	***	Valid	
9.	Y1.3	0.831	***	***	Valid	
10.	Y2.1	0.646	***	***	Valid	0.61251
11.	Y2.2	0.611	3.787	***	Valid	
12.	Y2.3	0.502	3.776	***	Valid	

Sumber: Data Analisa dengan Amos 5.0

Tabel 2. Uji validitas dan reliabilitas konstruk suku Madura

No	Indikator Variabel	Uji Validitas			Keterangan	Construct Reliability
		Loading Factor	C.R	P		
1.	X1.1	0.685	2.563	0.010	Valid	0.84683
2.	X1.2	0.806	2.636	0.008	Valid	
3.	X1.3	0.747	2.588	0.010	Valid	
4.	X1.4	0.650	2.528	0.011	Valid	
5.	X1.5	0.590	2.112	0.035	Valid	
6.	X1.6	0.667	***	***	Valid	
7.	Y1.1	0.537	5.604	***	Valid	0.81128
8.	Y1.2	0.877	9.196	***	Valid	
9.	Y1.3	0.860	***	***	Valid	
10.	Y2.1	0.749	***	***	Valid	0.77155
11.	Y2.2	0.788	5.756	***	Valid	
12.	Y2.3	0.642	5.247	***	Valid	

Sumber: Data Analisa dengan Amos 5.0

Tabel 1 model suku Jawa dan Tabel 2 model suku Madura menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas dengan analisa faktor konfirmatori yang menunjukkan bahwa semua indikator valid dan reliabel. Ditunjukkan oleh nilai (CR) nilai loading (CR>1,96) pada tingkat probabilitas kurang dari 5%, dan nilai *reliabilitas construct* yang direkomendasikan ($\geq 0,60$).

Tabel 3 terdapat dua jenis suku Jawa dan Madura, pada suku Jawa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 95 atau 79%, dan pada suku Madura menunjukkan mayoritas adalah laki-laki sebanyak 100 atau 83% dari jumlah.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Suku Jawa		
Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	95	79%
Perempuan	25	21%
Jumlah	120	100%
Suku Madura		
Laki-laki	100	83%
Perempuan	20	17%
Jumlah	120	100%

Sumber: Data Primer

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan penggunaan

Suku Jawa		
Jumlah Penggunaan	Frekuensi	Presentase
1 kali	23	19%
2 kali	67	56%
Lebih dari 3 kali	30	25%
Jumlah	120	100%
Suku Madura		
Jumlah Penggunaan	Frekuensi	Presentase
1 kali	16	13%
2 kali	33	28%
Lebih dari 3 kali	71	59%
Jumlah	120	100%

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4 memberikan informasi penggunaan produk kupedes pada suku Jawa mayoritas menggunakan sebanyak 2 kali sebanyak 67 responden atau 56%, dan pada suku madura mayoritas menggunakan produk kupedes lebih dari 3 kali sebanyak 71 responden atau 59% dari total.

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa mayoritas responden berlatar belakang profesi wiraswasta pada suku Jawa 72 responden atau 60%, dan pada suku Madura 81 responden atau 68% dari total responden.

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan profesi

Suku Jawa		
Profesi	Frekuensi	Presentase
Pegawai Negeri	11	9%
Pegawai Swasta	26	22%
Wiraswasta	72	60%
Angkatan	5	4%
Pensiunan	6	5%
Jumlah	120	100%
Suku Madura		
Profesi	Frekuensi	Presentase
Pegawai Negeri	5	4%
Pegawai Swasta	31	26%
Wiraswasta	81	68%
Angkatan	2	2%
Pensiunan	1	1%
Jumlah	120	100%

Sumber: Data Primer

Asumsi dan Uji Kelayakan Model SEM

Model SEM suku Jawa dan Madura merupakan data multivariat normal, tidak terjadi multikolinieritas atau singularitas, dan tidak terjadi outlier pada data. Hal ini ditunjukkan hasil uji normalitas (CR) memberi nilai model suku Jawa CR 1.148 dan model suku Madura 1.232 terletak diantara $(-1,96 \leq CR \leq 1,96 \alpha=0,05)$, yang berarti data multivariat normal. Uji multikolinieritas memberikan nilai penentu dari sampel kovarian matrik pada model suku Jawa 21.89, pada suku Madura 31.91. Hasil uji outlier tidak menunjukkan nilai lebih besar dari 12 (indikator) sebesar 21.026, pada suku Jawa sebesar 20.811, dan pada suku Madura 20.972, sehingga dapat disimpulkan tidak ada multivariat outlier dalam penelitian. Hasil uji kesesuaian model menunjukkan model SEM suku Jawa dan Madura. Pada suku Jawa dari delapan model SEM yang diajukan terdapat lima kriteria terpenuhi dan tiga marginal, hasil uji kelayakan adalah $X_2\text{-chi-square} = 113.255 \leq$ pada $df = 95 = 118.75$ (Baik), $Significance Probability \geq 0.05 = 0.000$ (Marginal), $RMSEA = 0.062 \leq 0.08$ (Baik), $GFI = 0.963 \geq 0.90$ (Baik), $AGFI = 0.790 \geq 0.90$ (Marginal), $CMIN/DF = 2.221 \leq 3$ (Baik), $TLI = 0.939 \geq 0.90$ (Baik), $CFI = 0.875 \geq 0.90$ (Marginal). Uji kelayakan model pada suku Madura dari delapan model SEM yang diajukan terdapat lima kriteria terpenuhi dan tiga marginal, hasil uji kelayakan adalah $X_2\text{-chi-square} = 90.531 \leq$ pada $df = 79 = 100.749$ (Baik), $Significance Probability \geq 0.05 = 0.000$ (Marginal), $RMSEA = 0.060 \leq 0.08$ (Baik), $GFI = 0.904 \geq 0.90$ (Baik), $AGFI = 0.700 \geq 0.90$ (Marginal), $CMIN/DF = 2.631 \leq 3$ (Baik), $TLI = 0.887 \geq 0.90$ (Marginal), $CFI = 0.958 \geq 0.90$ (Baik).

Uji Hipotesis

Tabel 6. Uji kausalitas model suku Jawa

Hipotesis			Estimate	C.R.	P	Keterangan
Y1a	<---	X	0.174	1.420	0.155	Tidak Signifikan
Y2a	<---	X	0.059	3.578	0.003	Signifikan
Y2a	<---	Y1a	0.628	5.033	0.000	Signifikan

Sumber: Analisa data dengan AMOS

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada table 6, Hipotesis 1a menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari tidak diterima. penolakan hipotesis 1a ditunjukkan oleh koefisien jalur positif sebesar 0,174 dengan CR sebesar 1.420 dengan probabilitas (*p-value*) 0.155, nilai *p-value* ini lebih besar dibanding tingkat signifikansi (α) yang ditentukan sebesar 0.05. Hal ini mengidentifikasi bahwa kualitas layanan dari BRI unit Bangsalsari untuk produk kupedes belum dapat diterima dengan baik oleh debitur suku Jawa. Penolakan hipotesis 1a dapat dijelaskan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur kupedes suku Jawa akan tetapi tidak signifikan, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan diterima dengan baik oleh sebagian debitur suku Jawa tetapi belum menyeluruh kepada debitur suku Jawa lainnya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, Hipotesis 2 menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari terbukti diterima. Penerimaan hipotesis 2 ditunjukkan oleh koefisien jalur positif sebesar 0.059 dengan CR sebesar 2.578 dengan probabilitas (*p-value*) 0.003, nilai *p-value* ini lebih kecil dibanding tingkat signifikansi (α) yang ditentukan sebesar 0.05. Penerimaan hipotesis 2 dapat menjelaskan evaluasi kualitas layanan yang terkait dengan loyalitas debitur kupedes suku Jawa. Kualitas layanan yang positif akan menimbulkan loyalitas debitur yang baik, sedangkan kualitas pelayanan yang negatif akan menimbulkan loyalitas debitur yang negatif.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, Hipotesis 3 menyatakan bahwa kepuasan debitur memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari terbukti diterima. Penerimaan hipotesis 3 ditunjukkan oleh koefisien jalur positif sebesar 0.628 dengan CR sebesar 5.033 dengan probabilitas (*p-value*) 0.000, nilai *p-value* ini lebih kecil dibanding tingkat signifikansi (α) yang ditentukan sebesar 0.05. Penerimaan hipotesis 3 dapat menjelaskan evaluasi kepuasan debitur yang terkait dengan loyalitas debitur kupedes suku Jawa. Kepuasan

debitur yang positif akan menimbulkan loyalitas debitur yang baik, sedangkan kepuasan debitur yang negatif akan menimbulkan loyalitas debitur yang negatif. Hasil temuan pada penelitian ini sependapat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang menyatakan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Tabel 7. Uji kausalitas model suku Madura

	Hipotesis		Estimate	C.R.	P	Keterangan
Y1b	<---	X	0.914	1.615	0.106	Tidak Signifikan
Y2b	<---	X	0.954	1.824	0.068	Tidak Signifikan
Y2b	<---	Y1b	0.453	3.481	0.000	Signifikan

Sumber: Analisa data dengan AMOS

Berdasarkan hasil uji hipotesis, Hipotesis 1b menyatakan bahwa kualitas layanan memilikipengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari tidak diterima. penolakan hipotesis 1b ditunjukkan oleh koefisien jalur positif sebesar 0.914 dengan CR sebesar 1.615 dengan probabilitas (*p-value*) 0.106, nilai *p-value* ini lebih besar dibanding tingkat signifikansi (α) yang ditentukan sebesar 0.05. Penolakan hipotesis 1b dapat dijelaskan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur kupedes suku Madura akan tetapi tidak signifikan, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan diterima dengan baik oleh sebagian debitur suku Madura dan belum menyeluruh kepada debitur suku Madura lainnya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, Hipotesis 2b menyatakan bahwa kualitas layanan memilikipengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari tidak diterima. Penolakan hipotesis 2b ditunjukkan oleh koefisien jalur positif sebesar 0.954 dengan CR sebesar 1.824 dengan probabilitas (*p-value*) 0.068, nilai *p-value* ini lebih besar dibanding tingkat signifikansi (α) yang ditentukan sebesar 0.05. Penolakan hipotesis 2b dapat dijelaskan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas debitur kupedes suku Madura akan tetapi tidak signifikan, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan diterima dengan baik oleh sebagian debitur suku Madura dan belum menyeluruh kepada debitur suku Madura lainnya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, Hipotesis 3b menyatakan bahwa kepuasan debitur memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari terbukti diterima. Penerimaan hipotesis 3b ditunjukkan oleh koefisien jalur positif sebesar 0.453 dengan CR sebesar 3.481 dengan probabilitas

(*p-value*) 0.000, nilai *p-value* ini lebih kecil dibanding tingkat signifikansi (α) yang ditentukan sebesar 0.05. Penerimaan hipotesis 3b dapat menjelaskan evaluasi kepuasan debitur yang terkait dengan loyalitas debitur kupedes suku Madura. Kepuasan debitur yang positif akan menimbulkan loyalitas debitur yang baik, sedangkan kepuasan debitur yang negatif akan menimbulkan loyalitas debitur yang negatif.

Terdapat sedikit persamaan dari model yang pertama dengan model yang kedua kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan BRI unit Bangsalsari pada debitur suku Madura, memiliki beberapa kekurangan dalam hal pelayanan dalam membentuk kepuasan debitur dan loyalitas debitur walaupun tingkat pengaruhnya tinggi akan tetapi tidak signifikan pada model yang kedua ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan penelitian, maka kesimpulan yang diperoleh adalah: (1) Kualitas layanan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari. Dari pelayanan yang dirasakan debitur suku Jawa hanya sebagian yang puas; (2) Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari. Pelayanan yang diberikan oleh BRI dalam proses pinjaman modal usaha produk kupedes dalam menciptakan loyalitas debitur terbukti berpengaruh secara signifikan; (3) Kepuasan debitur berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Jawa di BRI unit Bangsalsari. Kepuasan debitur terbukti berpengaruh terbukti dengan debitur melakukan penggunaan produk kupedes pada frekuensi 2 kali penggunaan sebanyak 67 debitur dan 30 debitur melakukan penggunaan ulang setelah pelunasan sebanyak 30 debitur dari total 120 sampel debitur; (4) Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari. Hal tersebut didukung dengan lebih sedikit dari suku Madura pada saat pendaftaran ulang dari debitur yang baru sekali melakukan pinjaman kupedes dari suku Madura; (5) Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari. Dari data penelitian dilapangan hal tersebut dikarenakan debitur suku Madura memerlukan pinjaman modal untuk kelangsungan usahanya; (6) Kepuasan debitur berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas debitur kupedes suku Madura di BRI unit Bangsalsari. Pengambilan data dilapangan didapatkan data bahwa responden suku Madura merasakan puas dan loyal pada produk kupedes

dikarenakan pada pengajuan selanjutnya pengajuan bisa mencapai 200 juta; dan (7) Komparasi dua model pengaruh debitur suku Jawa dan Madura, pada suku Jawa kualitas layanan masih dapat memiliki pengaruh yang signifikan walaupun kecil, akan tetapi dari komparasi dua model variabel eksogen yaitu kualitas layanan tidak bisa mempengaruhi terbentuknya kepuasan debitur dan loyalitas debitur kupedes suku Jawa dan Madura di BRI unit Bangsalsari.

Saran

Bagi BRI unit Bangsalsari demi meningkatkan jumlah debitur khususnya kupedes perbaikan pelayanan dari seluruh posisi karyawan yang berada di unit kerja, yang diharapkan dari pemberian pelayanan yang sesuai dengan SOP dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas debitur suku Jawa dan Madura dan suku lain walaupun populasinya sedikit yang berada di kecamatan Bangsalsari.

Penelitian ini Pada suku Jawa pemberian kuisioner dilakukan dengan cara langsung datang kerumah pada saat jam istirahat 12.00 sampai 13.00 Wib, dikarenakan pada saat jam itu para responden suku Jawa sedang istirahat, pada suku Madura penyebaran kuesiner mengalami sedikit kendala, yaitu pada saat penyebaran perlu paham bahasa Madura dari responden, dikarenakan beberapa suku Madura banyak yang buta huruf.

Daftar Referensi

- Bank Indonesia (BI). 2008. *Peraturan Bank Indonesia*. Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Jakarta.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter & Pascal Peeters. 1998. Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service, Quality and Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*. 6(2): 7-8.
- Bontis, Nick., & Lorne D. Booker. 2007. The mediating effect of organizational reputation on customer loyalty and service recommendation in banking industry. *Management Decion*. 45 (9): 1426-1445.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 4., Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,
- Foster, Brian F Jhon dan W. Cadogan. 2000. *Relationship Selling and Customer Loyalty*., Valoris: Abraham Hawkes
- Indriantoro, Nur, dan Bambang, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi Pertama*., Yogyakarta: BPFE UGM.

- Lyon, D., Bendall, dan Thomas L. Powers. 2004. The impact of structural and process attributes on satisfaction and behaviour intentions. *Journal of Services Marketing*. 18 (2): 114-121.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. New York: The McGraw-Hill Companies. Inc.
- Parasuraman, A. V. A Zeithaml dan LL Berry. 1988. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Peceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64(1).
- Pratiwi dan Asih. 2010. Perilaku Prososial ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi*. 1(1): 1-9.