

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah suatu gambaran yang akan digunakan dalam proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini, ditinjau dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, penghasilan perbulan, frekuensi penggunaan jasa, dan perusahaan jasa pembiayaan lainnya yang digunakan konsumen.

##### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

#### 1. Jenis Kelamin Responden

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini yang pertama mendeskripsikan jenis kelamin responden, berikut tabel deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
1.	Laki-laki	48
2.	Perempuan	52
	<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2022

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu perempuan, artinya pengguna jasa layanan pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung didominasi oleh jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52 orang.

#### 2. Usia Responden

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini yang kedua mendeskripsikan jenis usia responden, berikut tabel deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)
----	--------------	----------------

<b>1.</b>	21-27 tahun	23
<b>2.</b>	28-38 tahun	29
<b>3.</b>	39-49 tahun	40
<b>4.</b>	50-60 tahun	8
	<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2022

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui kelompok usia yang menempati tingkat tertinggi adalah usia 39-49 tahun, artinya pengguna jasa layanan pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung didominasi oleh konsumen yang berusia 39-49 tahun yaitu sebanyak 40 orang.

## 2. Pekerjaan Responden

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini yang ketiga mendeskripsikan pekerjaan responden, berikut tabel deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>No</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
<b>1.</b>	Pedagang/Wiraswasta	38
<b>2.</b>	Pegawai Negri Sipil	10
<b>3.</b>	Ibu Rumah Tangga	5
<b>4.</b>	Pegawai swasta	33
<b>5.</b>	Buruh Harian	13
<b>6.</b>	TNI/POLRI	1
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2022

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa pedagang atau wiraswasta menempati posisi tertinggi, yang artinya pengguna jasa layanan pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung didominasi oleh konsumen yang bekerja sebagai pedagang atau wiraswasta yaitu sebanyak 38 orang.

## 3. Pendidikan Responden

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini yang keempat mendeskripsikan jenis pendidikan responden, berikut tabel deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	SMA/SMK	51
2.	Diploma 3	11
3.	Strata 1	33
4.	Strata 2	5
	<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2022

Dari tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui bahwa jenjang pendidikan SMA/SMK sederajat menempati posisi tertinggi, artinya pengguna jasa layanan pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung didominasi oleh konsumen yang berpendidikan tingkat SMA/SMK sederajat yaitu sebanyak 51 orang.

#### 4. Penghasilan Per Bulan Responden

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini yang kelima mendeskripsikan penghasilan per bulan responden, berikut tabel deskripsi karakteristik responden berdasarkan penghasilan.

**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan**

No	Penghasilan (Rp)	Jumlah (Orang)
1.	<2.000.000	7
2.	2000.001-4000.000	66
3.	4000.001-6.000.000	18
4.	>6.000.000	9
	<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2022

Dari tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan diketahui bahwa penghasilan Rp 2.000.001-Rp 4.000.000 menempati posisi tertinggi, artinya

pengguna jasa layanan pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung didominasi oleh konsumen yang memiliki penghasilan Rp 2.000.001-Rp 4.000.000 per bulan.

#### **5. Frekuensi Penggunaan Jasa Pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung**

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini yang keenam mendeskripsikan frekuensi responden menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung, berikut tabel deskripsi karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan

**Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung**

No	Frekuensi	Jumlah (Orang)
1.	1 kali	32
2.	2-3 kali	54
3.	≥ 4 kali	14
	<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2022

Dari tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan jasa pembiayaan, diketahui bahwa frekuensi konsumen telah menggunakan jasa layanan pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung paling banyak adalah 2-3 kali yaitu sebanyak 54 orang.

#### **6. Perusahaan Jasa Pembiayaan Lain Yang Digunakan Responden**

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini yang ketujuh mendeskripsikan perusahaan jasa pembiayaan lain yang digunakan responden, berikut tabel deskripsi karakteristik responden berdasarkan perusahaan jasa pembiayaan lain.

**Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Pembiayaan Lain**

No	Jasa Pembiayaan	Jumlah (Orang)
1.	Smart Finance	1

2.	Home Credit	1
3.	Pegadaian	1
4.	Koperasi	1
5.	Adira	1
6.	WOM	2
7.	Bank	4
8.	MCF	1
9.	TOP	3
10.	BFI	10

Sumber : Hasil data diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.7 karakteristik responden berdasarkan penggunaan jasa pembiayaan lain, diketahui bahwa terdapat 25 orang responden yang menggunakan jasa layanan pembiayaan selain di PT Swadaya Langgengng Bersama Warung Dana Cabang Lampung. Posisi paling tinggi adalah layanan jasa pembiayaan BFI yaitu sebanyak 10 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban terhadap kuisisioner yang disebarkan kepada 100 orang responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	PT SLB dapat memberikan apa yang diinginkan dan butuhkan konsumen.	84	16
2.	PT SLB dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang ditawarkan atau dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	95	5

3.	Menggunakan jasa PT SLB secara berulang tidak akan beralih kepada penyedia jasa pinjaman dana lainnya.	67	33
4.	PT SLB memiliki reputasi yang baik di kalangan masyarakat.	76	24
5.	Produk jasa yang disediakan dan pilihan layanan PT SLB sesuai dengan apa yang dibutuhkan.	82	18
6.	Proses peminjaman dana di PT SLB cepat dengan syarat yang mudah.	95	5
7.	Pasangan, anggota keluarga, tetangga, rekan kerja, dan teman mempengaruhi saya untuk menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT SLB.	79	21
8.	Promosi PT SLB menarik, memberikan informasi lengkap serta mampu menarik minat untuk melakukan peminjaman dana.	85	15
9.	PT SLB mampu untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada pihak perusahaan melalui berbagai layanan yang diberikan.	83	17
10.	Resiko peminjaman dana di PT SLB sesuai dengan kemampuan, tidak berlebihan dan masuk akal.	67	33
11.	Melakukan pencarian informasi dan mempelajari terkait PT SLB sebelum melakukan peminjaman dana.	72	28
12.	Arahan staff sangat jelas sehingga memudahkan dalam pemahaman terkait dengan produk jasa layanan pembiayaan di PT SLB.	69	31
13.	PT SLB mampu menjaga keamanan secara finansial privasi, fisik maupun kerahasiaan.	78	22
14.	Memiliki rasa suka terhadap layanan dan produk PT SLB.	58	42
15.	PT SLB menyediakan fasilitas lengkap seperti kelayakan gedung kantor, WC, ketersediaan lahan parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, luas dan bersih.	85	15
16.	Persepsi yang baik terkait layanan di PT SLB.	77	23
17.	Lokasi kantor PT SLB sangat strategis (dekat tempat tinggal, mudah dijangkau, mudah ditemukan).	89	11
18.	Suku bunga yang ditawarkan PT SLB ringan.	87	13

Sumber : Data diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, jawaban atas 18 pernyataan yang diajukan kepada 100 orang responden, diketahui bahwa butir pernyataan kedua yaitu “PT SLB dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang ditawarkan atau dijanjikan secara akurat dan terpercaya” dan butir pernyataan poin keenam yaitu “Proses peminjaman dana di PT SLB cepat dengan syarat yang mudah” mendapat respon tertinggi dengan masing-masing jawaban “Ya” sebanyak 95 orang atau 95%, sedangkan butir pernyataan poin ketiga yaitu “Anda menggunakan jasa PT SLB secara berulang dan tidak akan beralih kepada penyedia jasa pinjaman dana lainnya” dan butir pernyataan poin kesembilan yaitu “Resiko peminjaman dana di PT SLB sesuai dengan kemampuan, tidak berlebihan dan masuk akal” mendapat respon terendah dengan jawaban “Ya” masing-masing sebanyak 67 orang responden atau 67%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan korelasi antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Dasar pengambilan keputusannya adalah uji validitas koefisien korelasi antara pernyataan dengan skor total nilai (*pearson correlation*) dibandingkan dengan r tabel *pearson product moment* dengan alpha 5% (0.05), jika lebih besar nilai *pearson correlation* (r hitung) daripada r tabel maka dinyatakan valid. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian ini :

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,568	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 2	0,336	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 3	0,588	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 4	0,581	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 5	0,633	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 6	0,588	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 7	0,404	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 8	0,447	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 9	0,557	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 10	0,544	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 11	0,386	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 12	0,581	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 13	0,544	0,196	r hitung > r tabel	Valid

Pernyataan 14	0,521	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 15	0,472	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 16	0,516	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 17	0,298	0,196	r hitung > r tabel	Valid
Pernyataan 18	0,521	0,196	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa r hitung semua butir pernyataan lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan yang diajukan untuk mengukur nilai variabel faktor yang menentukan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung dalam penelitian ini dinyatakan valid, artinya semua butir pertanyaan layak untuk dijadikan kuisioner.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Dalam penentuan tingkat reliabilitas pada penelitian ini diinterpretasikan pada tabel sebagai berikut (Lupiyoadi 2015).

**Tabel 4.10 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Tinggi
0,800-1,000	Sangat Tinggi

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini :

**Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas**

Faktor	Nilai Alpha Chonbach (r)	Kondisi	Keterangan
Faktor penggunaan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama warung Dana Cabang Lampung	0,794	0,600 -0,799	Tinggi

Sumber : Data diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa Faktor pengambilan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama warung Dana Cabang Lampung mempunyai tingkat reliabilitas diantara 0,600-0,799 yang berarti bahwa variabel dalam penelitian ini mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi.

#### 4.3 Hasil Pengujian *Cochran Q Test*

Uji Cochran Q Test digunakan untuk mengukur/menilai apakah skor berpasangan satu sama lain bersifat nyata (signifikan) baik berada di satu area yang berlainan atau terpisah, jenis data dari uji berasal dari sampel yang pengukurannya bersifat dikotomi (berpisah dua), misal : sukses dan gagal, ya dan tidak, puas dan tidak puas, cepat dan lambat. Data uji *Cochran* dapat disebut sebagai data nominal. Dengan menggunakan rumus analisis data *Cochran Q Test* melalui program SPSS seri 25.0.

Analisis jawaban yang paling dominan dan saling berhubungan dalam membentuk suatu pengambilan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung dilihat dari 18 jawaban responden yang mempengaruhinya. Pengujian dengan *Cochran Q Test* melalui beberapa tahap karena 18 item tersebut semuanya valid sehingga 18 item akan dilakukan uji *Cochran Q Test*. Hasil analisisnya antara lain sebagai berikut.

##### 1. Pengujian Pertama

Dilakukan dengan menggunakan seluruh poin jawaban responden dalam memilih untuk menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung yang berjumlah 18 poin jawaban, diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Uji *Cochran Q Test* 18 Jawaban Responden (Tahap 1)**

<b>Test Statistics</b>	
N	100
Cochran's Q	122.983 <sup>a</sup>
Df	17
Asymp. Sig.	0.000

Sumber : Data diolah 2022

##### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak  
 Jika Q hitung < dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

## 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 18 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik Q (*Chi Square*) yaitu 122.983 dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 17$ , maka diperoleh hasil X<sup>2</sup> tabel = 27.587. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 122.983 lebih besar dari X<sup>2</sup> tabel 27.587, maka keputusan pengujian pertama adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 14 “Memiliki rasa suka terhadap layanan dan produk PT SLB”.

## 2. Pengujian Kedua

Dengan menggunakan 17 poin jawaban responden. Pernyataan nomor 14 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.13 Uji Cochran Q Test 17 Poin Jawaban Responden (Tahap II)**

Test Statistics	
N	100
Cochran's Q	92.256 <sup>a</sup>
Df	16
Asymp. Sig.	0.000

Sumber : Data diolah 2022

### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak  
 Jika Q hitung < dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 17 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistic Q (*Chi Square*) yaitu 92.256 dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 17$ , maka diperoleh hasil X<sup>2</sup> tabel = 26.296. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 92.256 lebih besar dari X<sup>2</sup> tabel 26.296, maka keputusan pengujian kedua adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang

memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 3 “Menggunakan jasa PT SLB secara berulang tidak akan beralih kepada penyedia jasa pinjaman dana lainnya”.

### 3. Pengujian Ketiga

Dengan menggunakan 16 poin jawaban responden, pernyataan nomor 3 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.14 Uji Cochran Q Test 16 Poin Jawaban Responden (Tahap III)**

N	100
Cochran's Q	79.237 <sup>a</sup>
Df	15
Asymp. Sig.	0.000

Sumber : Data diolah 2022

#### 1. Kriteria

Jika  $Q$  hitung  $>$  dari pada  $X^2$  tabel /sig  $<$  alpha (0,05), maka  $H_0$  : ditolak

Jika  $Q$  hitung  $<$  dari pada  $X^2$  tabel /sig  $>$  alpha (0,05), maka  $H_0$  : diterima

#### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 16 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik  $Q$  (*Chi Square*) yaitu 79.237 dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 15$ , maka diperoleh hasil  $X^2$  tabel = 24.995. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai  $Q$  hitung 79.237 lebih besar dari  $X^2$  tabel 24.995, maka keputusan pengujian ketiga adalah *Q Test* h **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 10 “Resiko peminjaman dana di PT SLB sesuai dengan kemampuan, tidak berlebihan dan masuk akal”.

### 4. Pengujian Keempat

Dengan menggunakan 15 poin jawaban responden, pernyataan nomor 10 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.15 Uji Cochran Q Test 15 Poin Jawaban Responden (Tahap IV)**

N	100
Cochran's Q	64.457 <sup>a</sup>

Df	14
Asymp. Sig.	0.000

Sumber : Data diolah 2022

### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada  $X^2$  tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada  $X^2$  tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 15 poin pernyataan dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistic Q (*Chi Square*) yaitu 64.457<sup>a</sup> dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 14$ , maka diperoleh hasil  $X^2$  tabel = 23.684. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 64.457<sup>a</sup> lebih besar dari  $X^2$  tabel 23.684, maka keputusan pengujian keempat adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 12 “Arahan staff sangat jelas sehingga memudahkan dalam pemahaman terkait dengan produk jasa layanan pembiayaan di PT SLB”.

### 5. Pengujian Kelima

Dengan menggunakan 14 poin jawaban responden, pernyataan dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.16 Uji *Cochran Q Test* 14 Poin Jawaban Responden (Tahap V)**

#### Test Statistics

N	100
Cochran's Q	50.835 <sup>a</sup>
Df	13
Asymp. Sig.	0.000

Sumber : Data diolah 2022

### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada  $X^2$  tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada  $X^2$  tabel /sig > alpha (0,05), maka  $H_0$  : diterima

## 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 14 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik Q (*Chi Square*) yaitu 50.835<sup>a</sup> dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 13$ , maka diperoleh hasil  $X^2$  tabel = 22.362. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 50.835<sup>a</sup> lebih besar dari  $X^2$  tabel 22.362, maka keputusan pengujian kelima adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 11 “Melakukan pencarian informasi dan mempelajari terkait PT SLB sebelum melakukan peminjaman dana”.

## 6. Pengujian Keenam

Dengan menggunakan 13 poin jawaban responden, pernyataan nomor 11 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.17 Uji Cochran Q Test 13 Poin Jawaban Responden (tahap VI)**

Test Statistics	
N	100
Cochran's Q	41.386 <sup>a</sup>
Df	12
Asymp. Sig.	0.000

Sumber : Data diolah 2022

### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada  $X^2$  tabel /sig < alpha (0,05), maka  $H_0$  : ditolak

Jika Q hitung < dari pada  $X^2$  tabel /sig > alpha (0,05), maka  $H_0$  : diterima

### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 13 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik Q (*Chi Square*) yaitu 41.386<sup>a</sup> dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 12$ , maka diperoleh hasil  $X^2$  tabel = 21.026. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 41.386<sup>a</sup> lebih besar dari  $X^2$  tabel 21.026, maka keputusan pengujian keenam adalah **Ho ditolak**, artinya tidak

terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 4 “PT SLB memiliki reputasi yang baik di kalangan masyarakat”.

## 7. Pengujian Ketujuh

Dengan menggunakan 12 poin jawaban responden, pernyataan nomor 4 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.18 Uji Cochran Q Test 12 Poin Jawaban Responden (Tahap VII)**

Test Statistics	
N	100
Cochran's Q	35.771 <sup>a</sup>
Df	11
Asymp. Sig.	0.000

### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 12 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik Q (*Chi Square*) yaitu 35.771<sup>a</sup> dengan a = 0,05, df = 11, maka diperoleh hasil X<sup>2</sup> tabel = 19.675. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 35.771<sup>a</sup> lebih besar dari X<sup>2</sup> tabel 19.675, maka keputusan pengujian ketujuh adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 16 “Persepsi yang baik terkait layanan di PT SLB”.

## 8. Pengujian Kedelapan

Dengan menggunakan 11 poin jawaban responden, pernyataan nomor 16 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.19 Uji Cochran Q Test 11 Poin Jawaban Responden (Tahap VIII)**

### Test Statistics

N	100
Cochran's Q	30.674 <sup>a</sup>
Df	10
Asymp. Sig.	0.001

Sumber : Data diolah 2022

### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 11 poin jawaban dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistic Q (*Chi Square*) yaitu 30.674<sup>a</sup> dengan a = 0,05, df = 10, maka diperoleh hasil X<sup>2</sup> tabel = 18.307. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 30.674<sup>a</sup> lebih besar dari X<sup>2</sup> tabel 18.307, maka keputusan pengujian kedelapan adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 13 “PT SLB mampu menjaga keamanan secara finansial privasi, fisik maupun kerahasiaan”.

### 9. Pengujian Kesembilan

Dengan menggunakan 10 poin jawaban responden, pernyataan ke 13 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.20 Uji *Cochran Q Test* 10 Poin Jawaban Responden (Tahap IX)**

N	100
Cochran's Q	25.436 <sup>a</sup>
Df	9
Asymp. Sig.	0.003

Sumber : Data diolah 2022

### 1. Kriteria

Jika  $Q$  hitung  $>$  dari pada  $X^2$  tabel /sig  $<$  alpha (0,05), maka  $H_0$  : ditolak  
 Jika  $Q$  hitung  $<$  dari pada  $X^2$  tabel /sig  $>$  alpha (0,05), maka  $H_0$  : diterima

## 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 10 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik  $Q$  (*Chi Square*) yaitu 25.436<sup>a</sup> dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 9$ , maka diperoleh hasil  $X^2$  tabel = 16.918. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai  $Q$  hitung 25.436<sup>a</sup> lebih besar dari  $X^2$  tabel 16.918, maka keputusan pengujian kesembilan adalah  **$H_0$  ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 17 “Lokasi kantor PT SLB sangat strategis (dekat tempat tinggal, mudah dijangkau, mudah ditemukan”.

## 10. Pengujian Kesepuluh

Dengan menggunakan 9 poin jawaban responden, pernyataan nomor 7 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.21 Uji Cochran Q Test 9 Poin Jawaban Responden (Tahap X)**

Test Statistics	
N	100
Cochran's Q	20.554 <sup>a</sup>
Df	8
Asymp. Sig.	0.008

Sumber : Data diolah 2022

### 1. Kriteria

Jika  $Q$  hitung  $>$  dari pada  $X^2$  tabel /sig  $<$  alpha (0,05), maka  $H_0$  : ditolak  
 Jika  $Q$  hitung  $<$  dari pada  $X^2$  tabel /sig  $>$  alpha (0,05), maka  $H_0$  : diterima

### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 9 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik  $Q$  (*Chi Square*) yaitu 20.554 dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 8$ , maka diperoleh hasil  $X^2$  tabel = 15.507. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai  $Q$  hitung 20.554 lebih besar dari  $X^2$  tabel 15.507, maka keputusan pengujian kesepuluh adalah  **$H_0$  ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan

demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 5 “Produk jasa yang disediakan dan pilihan layanan PT SLB sesuai dengan apa yang dibutuhkan”.

## 11. Pengujian Kesebelas

Dengan menggunakan 8 poin jawaban responden, pernyataan nomor 5 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.22 Uji Cochran Q Test 8 Poin Jawaban Respponden (Tahap XI)**

Test Statistics	
N	100
Cochran's Q	17.830 <sup>a</sup>
Df	7
Asymp. Sig.	0.013

Sumber : Data diolah 2022

### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 8 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statisti Q (*Chi Square*) yaitu 17.830<sup>a</sup> dengan a = 0,05, df = 7, maka diperoleh hasil X<sup>2</sup> tabel = 14.067. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 17.830<sup>a</sup> lebih besar dari X<sup>2</sup> tabel 14.067, maka keputusan pengujian kesebelas adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 9 “PT SLB mampu untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada pihak perusahaan melalui berbagai layanan yang diberikan “.

## 12. Pengujian Keduabelas

Dengan menggunakan 7 poin jawaban responden, pernyataan nomor 9 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.23 Uji Cochran Q Test 7 Poin Jawaban Responden (Tahap XII)**

### Test Statistics

N	100
Cochran's Q	15.897 <sup>a</sup>
Df	6
Asymp. Sig.	0.014

Sumber : Data diolah 2022

#### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

#### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 7 poin jawaban dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistic Q (*Chi Square*) yaitu 15.897<sup>a</sup> dengan a = 0,05, df = 5, maka diperoleh hasil X<sup>2</sup> tabel = 12.591. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 15.897<sup>a</sup> lebih besar dari X<sup>2</sup> tabel 12.591, maka keputusan pengujian keduabelas adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 1 “PT SLB dapat memberikan apa yang diinginkan dan butuhkan konsumen kepercayaan”.

### 13. Pengujian Ketigabelas

Dengan menggunakan 6 poin jawaban responden, pernyataan nomor 1 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.24 Uji Cochran Q Test 6 Poin Jawaban Responden (Tahap XIII)**

### Test Statistics

N	100
Cochran's Q	14.000 <sup>a</sup>
Df	5
Asymp. Sig.	0.016

Sumber : Data diolah 2022

#### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

#### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 6 poin jawaban responden dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik Q (*Chi Square*) yaitu 14.000<sup>a</sup> dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 4$ , maka diperoleh hasil  $X^2$  tabel = 11.070. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 14.000<sup>a</sup> lebih besar dari  $X^2$  tabel 11.070, maka keputusan pengujian ketigabelas adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 8 “Promosi PT SLB menarik, memberikan informasi lengkap serta mampu menarik minat untuk melakukan peminjaman dana”.

#### 14. Pengujian Keempatbelas

Dengan menggunakan 5 poin jawaban responden, pernyataan nomor 8 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.25 Uji *Cochran Q Test* 5 Poin Jawaban Responden (Tahap XIV)**

Test Statistics	
N	100
Cochran's Q	10.872 <sup>a</sup>
Df	4
Asymp. Sig.	0.028

Sumber : Data diolah 2022

##### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada  $X^2$  tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada  $X^2$  tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

##### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 5 poin jawaban dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistik Q (*Chi Square*) yaitu 10.872<sup>a</sup> dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 4$ , maka diperoleh hasil  $X^2$  tabel = 9.487. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 10.872<sup>a</sup> lebih besar dari  $X^2$  tabel 9.487, maka keputusan pengujian keempatbelas adalah **Ho ditolak**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan. Dengan demikian akan dilakukan pengujian kembali dengan membuang pernyataan yang memiliki

proporsi jawaban “YA” paling kecil yaitu pernyataan nomor 15 “PT SLB menyediakan fasilitas lengkap seperti kelayakan gedung kantor, WC, ketersediaan lahan parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, luas dan bersih”.

### 15. Pengujian Kelimabelas

Dengan menggunakan 4 poin jawaban responden, pernyataan ke 15 dikeluarkan dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.26 Uji Cochran Q Test 4 Poin Jawaban Responden (Tahap XV)**

N	100
Cochran's Q	7.286 <sup>a</sup>
Df	3
Asymp. Sig.	0.063

Sumber : Data diolah 2022

#### 1. Kriteria

Jika Q hitung > dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig < alpha (0,05), maka Ho : ditolak

Jika Q hitung < dari pada X<sup>2</sup> tabel /sig > alpha (0,05), maka Ho : diterima

#### 2. Analisis

Hasil analisis terhadap 4 poin jawaban dengan menggunakan uji *Cochran Q Test* nilai statistic Q (*Chi Square*) yaitu 7.286<sup>a</sup> dengan a = 0,05, df = 3, maka diperoleh hasil X<sup>2</sup> tabel = 7.814. Dari hasil tersebut berdasarkan ketentuan pengujian di atas, dimana nilai Q hitung 7.286<sup>a</sup> lebih kecil dari X<sup>2</sup> tabel 7.814, maka keputusan pengujian kelimabelas adalah **Ho diterima**, artinya terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing pernyataan.

Secara ringkas hasil uji *Cochran Q Test* dapat dilihat pada tabel 4.27 rekapitulasi hasil tahapan uji *Cochran Q Test* terhadap jawaban responden mengenai alasan dalam memilih untuk menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung sebagai berikut :

**Tabel 4.27 Hasil Uji Cochran Q Test Faktor Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Layanan Pembiayaan Di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung**

Tahap Penelitian	Cochran Q Test	X <sub>2</sub> Tabel	kesimpulan	Keterangan
------------------	----------------	----------------------	------------	------------

Pertama	122.983	27.587	Ho ditolak	Pernyataan nomor 14 “Memiliki rasa suka terhadap layanan dan produk PT SLB”.
Kedua	92.256	26.296	Ho ditolak	Pernyataan nomor 3 : “Menggunaan jasa PT SLB secara berulang tidak akan beralih kepada penyedia jasa pinjaman dana lainnya”.
Ketiga	79.237	24.995	Ho ditolak	Pernyataan nomor 10 : “Resiko peminjaman dana di PT SLB sesuai dengan kemampuan, tidak berlebihan dan masuk akal”.
Keempat	64.457	23.684	Ho ditolak	Pernyataan nomor 12 : “Arahan staff PT SLB sopan, ramah, tidak diskrimintif, jelas, dan menghargai sehingga memudahkan dalam pemahaman produk jasa pembiayaan”.
Kelima	50.835	22.362	Ho ditolak	Pernyataan nomor 10 : “Melakukan pencarian informasi dan mempelajari terkait PT SLB sebelum melakukan peminjaman dana”.

Keenam	41.386	21.026	Ho ditolak	Pernyataan nomor 4 : “PT SLB memiliki reputasi yang baik di kalangan masyarakat”.
Ketujuh	35.771	19.675	Ho ditolak	Pernyataan nomor 16 : “Persepsi yang baik terkait layanan di PT SLB”.
Kedelapan	30.647	18.307	Ho ditolak	Pernyataan nomor 13 : “PT SLB mampu menjaga keamanan secara finansial privasi, fisik maupun kerahasiaan”.
Kesembilan	25.436	16.918	Ho ditolak	Pernyataan nomor 7 : “Pasangan, anggota keluarga, tetangga, rekan kerja, dan teman mempengaruhi saya untuk menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT SLB”.
Kesepuluh	20.554	18.307	Ho ditolak	Pernyataan nomor 5 : “Produk jasa yang disediakan dan pilihan layanan PT SLB sesuai dengan apa yang dibutuhkan”.
Kesebelas	17.830	14.067	Ho ditolak	Pernyataan nomor 9 : “PT SLB mampu untuk

				menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada pihak perusahaan melalui berbagai layanan yang diberikan”.
Keduabelas	15.897	12.591	Ho ditolak	Pernyataan nomor 11 : “PT SLB dapat memberikan apa yang diinginkan dan butuhkan”.
Ketigabelas	14.000	11.070	Ho ditolak	Pernyataan nomor 8 : “Promosi PT SLB menarik, memberikan informasi lengkap serta mampu menarik minat untuk melakukan peminjaman dana”.
Keempatbelas	10.872	9.487	Ho ditolak	Pernyataan nomor 15 : “PT SLB menyediakan fasilitas lengkap seperti kelayakan gedung kantor, WC, ketersediaan lahan parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, luas dan bersih”.
Kelimabelas	7.286	7.814	Ho diterima	Semua jawaban memiliki Ya yang sama (terdapat 4 poin jawaban responden dengan pernyataan sebagai berikut:

				<p>1. Pernyataan nomor 2 : “PT SLB dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang ditawarkan atau dijanjikan secara akurat dan terpercaya”.</p> <p>2. Pernyataan nomor 6 : “Proses peminjaman dana di PT SLB cepat dengan syarat yang mudah”.</p> <p>3. Pernyataan nomor 17 : “Lokasi kantor PT SLB sangat strategis (dekat tempat tinggal, mudah dijangkau, mudah ditemukan)”.</p> <p>4. Pernyataan nomor 18 : “Suku bunga yang ditawarkan PT SLB ringan”.</p>
--	--	--	--	--

#### 4.4 Pembahasan

Akibat pandemi *Covid 19* pertumbuhan ekonomi global melambat sebesar 4,1% di tahun 2021 bahkan banyak perusahaan gulung tikar. Salah satu perusahaan yang terdampak adalah perusahaan jasa pembiayaan. Terdapat 12 perusahaan yang bangkrut dan mengembalikan ijin pada OJK. Ditengah pandemi *Covid 19* yang berdampak pada sektor jasa pembiayaan tutup buku, PT *Federal International Finance* (FIF Group) menjadi salah

satu perusahaan yang dapat bertahan di tengah pandemi *Covid 19* bahkan meraih penghargaan sebagai perusahaan multifinance terbaik di tengah pandemi.

PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana (PT SLB) merupakan anak cabang dari PT FIF Group yang berkembang pesat dengan *track record* di bidang otomotif dengan fokus utama pada penjualan motor bekas dan sebagai solusi keuangan (pinjaman dana) bagi masyarakat di seluruh Indonesia. Data penjualan PT SLB periode 2020-2021 menunjukkan adanya pertambahan jumlah nasabah bahkan sampai saat ini grafik trend jumlah nasabah PT SLB terus meningkat. Kondisi ini tentu berbanding terbalik bila dibandingkan dengan perusahaan pembiayaan lainnya yang mengalami krisis dan gulung tikar.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut maka faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa layanan pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung sangat menarik untuk diteliti. Maka dilakukanlah pengujian terhadap 18 jawaban prasurvei mengenai alasan mereka memilih menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung melalui uji *Cochran Q Test*.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan secara bertahap dengan metode *Cochran Q Test* dalam mengeluarkan pernyataan yang memiliki jawaban “Ya” paling kecil, diperoleh hasil pada pengujian kelimabelas, nilai Q (Chi Square) yaitu 7.286 lebih kecil daripada  $X^2$  tabel 7.814, maka keputusan pengujian hipotesis kelimabelas menyatakan **Ho diterima**, dengan Pernyataan nomor 2 : “PT SLB dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang ditawarkan atau dijanjikan secara akurat dan terpercaya”. Pernyataan nomor 6 : “Proses peminjaman dana di PT SLB cepat dengan syarat yang mudah”. Pernyataan nomor 17 : “Lokasi kantor PT SLB sangat strategis (dekat tempat tinggal, mudah dijangkau, mudah ditemukan)”. Pernyataan nomor 18 : “Suku bunga yang ditawarkan PT SLB ringan”.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung adalah “PT SLB dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang ditawarkan atau dijanjikan secara akurat dan terpercaya” hasil jawaban prasurvei “Pencairan bisa dilakukan kapan saja, tanggal merah tetap buka, limit pinjaman bisa tinggi bahkan dengan motor tahun tua”. Pernyataan ini berarti PT SLB dapat memberikan layanan yang sebagaimana dijanjikan oleh PT SLB dalam jargonnya yaitu “Mengatasi Persoalan Finansialmu”. Berdasarkan

landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, pernyataan tersebut berarti menunjukkan kehandalan yang dimiliki oleh PT SLB. Kehandalan atau *reliability* adalah kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang ditawarkan atau dijanjikan secara akurat dan terpercaya, hal tersebut dapat tercermin dari minimnya kesalahan, dan kemampuan untuk menyelesaikan persoalan (Rosalia dan Purnawati, 2018).

Kehandalan menjadi faktor penting penentu keputusan konsumen, sebab bila suatu perusahaan memiliki kehandalan maka dapat menambahkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Kesesuaian antara ekspektasi dan apa yang diperoleh konsumen akan mempengaruhi keputusannya dalam melakukan transaksi (Musa, 2022). Konsumen memilih PT SLB sebagai jasa layanan pembiayaan dibandingkan perusahaan lain karena kehandalan yang dimilikinya. Transaksi pencairan dana dan survey dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kesepakatan staff dan konsumen, bahkan dapat dilakukan ketika hari libur. PT SLB juga memberikan limit pinjaman tinggi bagi konsumen prioritas bahkan dengan kendaraan yang memiliki tahun motor tua. Kehandalan tersebut hanya ditawarkan oleh perusahaan jasa pembiayaan PT SLB.

Faktor kedua adalah “Proses peminjaman dana di PT SLB cepat dengan syarat yang mudah”. Dengan jawaban prasurvei “Proses peminjaman dana dan pengambilan BPKB sangat mudah dan cepat dengan syarat dan dokumen yang tidak ribet, tanpa survey dan langsung pencairan”. Pernyataan tersebut berarti PT SLB menyediakan layanan peminjaman dana yang memiliki keunggulan dalam proses yaitu mudahnya proses peminjaman dana. Berdasarkan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, pernyataan tersebut termasuk kedalam faktor proses. Proses, proses merupakan segala mekanisme, prosedur, dan aliran aktivitas yang diterapkan dalam suatu kegiatan (Sahabudin, 2019). Dalam melakukan transaksi konsumen cenderung menginginkan proses yang mudah dan cepat, proses yang rumit akan mengurangi minat konsumen untuk melakukan transaksi karena dinilai tidak sesuai dengan yang diharapkan. Prosedur yang jelas dan cepat akan memberikan kepercayaan dan penilaian yang baik dari calon konsumen perusahaan, hal ini akan mempengaruhi penilaian calon konsumen ataupun konsumen dalam membuat keputusan. Untuk itu proses sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian atau penggunaan terhadap produk barang ataupun jasa (Soalohon, 2018).

Demikian yang terjadi di PT SLB, konsumen banyak memilih PT SLB karena proses dan juga prosedur pinjaman dana yang ada di PT SLB terkenal mudah dan cepat. Untuk konsumen yang sudah pernah melakukan transaksi di PT SLB tidak perlu melakukan survei sehingga proses pencairan hanya memakan waktu sekitar 10 menit. Persyaratan yang diperlukan untuk melakukan pinjaman dana juga sangat mudah, yaitu cukup dengan fotokopi KTP, STNK, dan juga KK. Proses persetujuan kredit di PT SLB juga tidak melihat riwayat kredit konsumen di lembaga pembiayaan lain, jadi meskipun riwayat kredit buruk, jika hasil survei mendapatkan informasi yang baik maka pengajuan kredit akan mendapat persetujuan dan langsung pencairan. Untuk pengambilan BPKB kendaraan yang telah lunas tidak membutuhkan syarat yang rumit, cukup datang ke kantor FIF pusat yang terdapat di kedaton kemudian melakukan konfirmasi kepada *customer service*, BPKB dapat diambil hari itu juga tanpa menunggu proses berhari-hari

Faktor ketiga adalah “Suku bunga yang ditawarkan PT SLB ringan”. Dengan jawaban prasurevei “Bunga yang ditawarkan lebih kecil dibandingkan leasing lain, banyak promo dan bisa nego pengurangan angsuran, serta tersedia banyak pilihan jangka waktu”. berdasarkan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, maka pernyataan tersebut tergolong ke dalam faktor harga. Kebijakan harga sangat menentukan dalam pemasaran suatu produk barang maupun jasa dan menjadi unsur penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dan memiliki pengaruh penting terhadap persepsi pembeli.

Jika harga yang diterapkan sesuai dengan daya beli maka pilihan konsumen tentu akan jatuh pada produk barang atau jasa tersebut (Gunawan dan Susanti, 2018). Dalam sektor jasa layanan pembiayaan harga diinterpretasikan sebagai suku bunga, suku bunga menjadi suatu hal yang paling diperhatikan oleh nasabah dalam memutuskan untuk melakukan peminjaman dana. Suku bunga yang tinggi akan membuat nasabah enggan dalam melakukan peminjaman. Dengan begitu harga ataupun suku bunga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena harga atau suku bunga dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian ataupun penggunaan jasa pembiayaan.

Untuk dapat bersaing dengan jasa pembiayaan lainnya PT SLB juga menawarkan berbagai kebijakan terkait harga untuk memenangkan persaingan. Suku bunga yang ditawarkan PT SLB jauh lebih murah bila dibandingkan dengan perusahaan jasa pembiayaan non bank lainnya (*leasing*), angsuran yang tertulis pada brosur juga bisa dikurangi jumlahnya sesuai negoisasi sebelumnya. Selain itu proses administrasi juga tidak memerlukan biaya

sedikitpun, konsumen hanya perlu menyiapkan 2 materai 10.000. jika pelunasan hutang dipercepat maka konsumen berhak untuk melakukan negoisasi pelunasan, sehingga nominal pelunasan dapat berkurang.

Pertimbangan lain konsumen dalam memutuskan menggunakan jasa layanan pembiayaan di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung adalah “Lokasi kantor PT SLB sangat strategis (dekat tempat tinggal, mudah dijangkau, mudah ditemukan”. Dengan jawaban prasurevei “Kantor PT SLB memiliki banyak cabang sehingga dekat dengan rumah serta mudah untuk dijangkau dan untuk membayar angsuran bisa dilakukan di mana saja”. Berdasarkan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini maka pernyataan tersebut tergolong ke dalam faktor lokasi. Lokasi merupakan suatu tempat keberadaan *outlet*, toko ataupun penjual untuk mendekatkan diri kepada pelanggan dalam upaya untuk menyalurkan barang atau jasa yang di tawarkan (Trihastuti, 2020). Pemilihan lokasi yang tepat akan menentukan keberhasilan usaha, karena lokasi yang strategis membuat konsumen lebih mudah dalam menjangkau dan juga keamanan terjamin. Dengan demikian maka lokasi menjadi faktor penting bagi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian atau penggunaan suatu produk barang ataupun jasa (Senggetang, Mandey dan Moniharpon 2019).

Konsumen memilih menggunakan jasa di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung karena dari segi lokasi PT SLB memiliki tempat yang sangat strategis yaitu lokasi yang dekat dengan fasilitas umum dan mudah dijangkau. PT SLB juga memiliki banyak cabang diberbagai daerah yang terdapat di Keteguhan, Way Halim, Kedaton, Natar, Jati Agung, Way Kandis, Kemiling, Gunung Sulah, dan juga Labuhan dalam, sehingga jika konsumen ingin melakuka proses pencairan maupun pembayaran maka konsumen dapat memilih lokasi pos cabang yang paling dekat dari lokasi konsumen. Selain itu untuk melakukan pembayaran angsuran PT SLB juga telah bekerjasama dengan banyak perusahaan sehingga pembayaran bisa dilakukan di gerai mana saja yang melakukan kerjasama dengan PT SLB seperti Alfamart, Indomart, ATM, BANK, Kantor pos dan BRI link. Bahkan pembayaran angsuran dapat dilakukan secara online menggunakan aplikasi M-Banking dan aplikasi pembayaran online lainnya.