

ANALISIS STRATEGI PENYELESAIAN PEMBAYARAN KARTU KREDIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT. PERKASA ABADI PERDANA CABANG SURABAYA)

Yohanes Prayubelium Janjaan
18110047
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
STIAMAK Barunawati Surabaya
JL. Perak Barat No. 173 Surabaya
yohanesianjaan@gmail.com

Dian Arisanti, S.Kom., MM
STIAMAK Barunawati Surabaya
JL. Perak Barat No. 173 Surabaya

ABSTRAK

Strategi yang digunakan untuk pembayaran kartu kredit dari pihak bank harus menyakini bahwa kartu kredit yang diberikannya tersebut dapat melunasi kembali pada waktunya oleh nasabah atau debitor dan tidak akan berkembang menjadi kredit macet. pelayanan merupakan suatu tindakan atau aktifitas bahwa dapat melakukan tawar menawar antara dua orang pembicara dengan tujuan-tujuan tertentu dengan hal yang mendasar halnya bukan perwujudan dengan menimbulkan masalah pemilik apapun.

Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sampel penelitian dapat ambil adalah sebagian nasabah pada PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya, berjumlah 30 sampel. Jumlah tersebut sesuai dengan teori Roscoe dalam Sugiyono (2019)

Berdasarkan hasil analisis data dan observasi yang telah dilakukan, dapat diungkapkan dalam pembahasan penelitian dari tiga variabel yaitu Strategi Penyelesaian, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Penyelesaian (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y), sedangkan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan (Y), lalu secara simultan strategi penyelesaian (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Kata Kunci : Strategi Penyelesaian, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian di Indonesia saat ini, yang memerlukan kebutuhan ekonomi bagi setiap pihak individu serta perusahaan-perusahaan kecil maupun perusahaan besar. Dengan

begitu dari pihak individu maupun pihak perusahaan, juga pasti sangat memerlukan dan membutuhkan jasa atau layanan untuk mendapat keuntungan demi kelancaran rencana bagi pihak masing-masing, dalam hal ini juga setiap bank mempunyai kerjasama untuk melunaskan

permasalahan pemabayaran kartu kredit agar tidak ada lagi tanggungan dari setiap kebutuhan pada Setiap dekade yang akan datang, adanya peningkatan kualitas, kepuasan dan kepercayaan dengan beranjak banyaknya layanan yang disediakan demi kepedulia dari perusahaan. Kualitas jasa dipergunakan sebagai alat demi tercapainya keunggulan kompetitif. Peningkatan kualitas jasa memperoleh menumbuhkan kepatuhan pelaku kartukredit dan kemungkinan yang luas akan menarik pelaku kartu kredit, sedangkan kepuasan dan kepercayaan adalah sebuah perbandingan yang telah diharapkan dan dapat diterima oleh pihak yang bersangkutan.

Perusahan ini adalah suatu cabang dari PT. Perkasa Abdi Perdana yang berpusat di Jakarta Selatan. Perusahaan ini mempunyai usaha yang dijalankan untuk melakukan penagihan kepada nasabah yang mengalami permasalahan, kemacetan pada kartu kredit ataupun dalam pinjaman dengan dilakukannayan keharusan, tugas dan tanggungjawab atas pembayaran dan hutang kredit. Perusahaan ini juga bertujuan untuk memberi kemudahan dalam perhitungan untuk memperoleh reward. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mendalami Analisis Strategi Penyelesaian Pembayaran Kartu Kredit dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Perkasa

Abadi Perdana Cabang Surabaya) yang beralamat di Jalan Pakis Tirtosari II No. 5, Pakis, Kecamatan. Sawahan, Kota Surabaya, Jawa Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah penyelesaian pembayaran kartu kredit berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya?;
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya?;
3. Apakah penyelesaian pembayaran dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya?;

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan ini dapat ditemukan dengan adanya identifikasi masalah, maka penulis akan membahas secara keseluruhan dengan keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan serta mudah dapat memahami dengan mengerti apa yang dimaksud demi bahwa ulasan dapat diteliti oleh penulis dengan memberikan batasan-batasan yang diteliti oleh penulis, adalah mengenai penyelesaian pembayaran kartu kredit yang bermasalah pada kartu kredit di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penyelesaian pembayaran kartu kredit terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis penyelesaian pembayaran kartu kredit dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penulisan yang diharapkan manfaat penelitian antara lain sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan
Hasil ulasan/penelitian bahwa diteliti untuk memperoleh sesuai harapan dengan dijadikan bahan referensi informasi yang digunakan dalam meningkatkan pengguna dan hasil dari ulasan/penelitian saat ini diinginkan pemanfaatan apabila dibutuhkan, diperlukan, dan informasi yang dapat meninjau/memantau dari perusahaan sehingga dapat menggunakan dengan menentukan strategi serta memecahkan masalah kualitas pelayanan kepada nasaba yang dihadapi oleh perusahaan.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Penelitian diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua

pihak, sekaligus dapat menerapkan teori untuk menggunakan kartu kredit khususnya mengenai proses pembayaran kartu kredit yang bermasalah dan tidak bermasalah

3. Bagi Peneliti

Peneliti diharapkan menjadi sumbu wawasan yang bertambah. Peneliti lebih memahami dan Hasil dari ulasan peneliti saat ini dengan kegunaan referensi atau acuan apabila bagi mahasiswa yang meneliti berikutnya dan menindak serta dengan melanjutkan penelitian yang baru pihak yang terkait.

Namun dibalik itu, perkembangan di jaman sekarang ini mulai terus meningkat dan berjalan terus. Sepertidemikian adanya keputusan dari pihak bank sendiri mengeluarkan peluang yaitu kartu kredit untuk digunakan dari berbagai kalangan, seperti yang kita ketahui bahwa setiap kalangan dari pihak individu maupun pihak perusahaan yang pasti mempunyai kartu kredit.

LANDASAN TEORI

2.1 Kartu Kredit

2.1.1 Pengertian Kartu Kredit

Kata kredit berasal dari bahasa Yunani "*credere*" yang berarti kepercayaan atau dalam bahasa latin "*creditum*" yang berarti kepercayaan akan kebenaran akan kebenaran.

Kartu kredit dapat diartikan apabila suatu alat pembayaran akan dikeluarkan sama pihak perbankan yang dimana barang tersebut terbuat dari bahan plastik yang dipakai sebagai alat yang dipergunakan demi

memenuhi pembayaran dengan keharusan yang menimbulkan suatu aktifitas sehari-hari, dan aktifitas lainnya. Kartu Kredit dapat diartikan termasuk sebagai transaksi pembelanjaan, melunasi pembayarannya, serta pengambilan uang secara langsung yang dimungkinkan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dengan mempunyai batasan pengembalian uang bahwa sudah ditentukan dari pencetakan dengan kata lain pihak bank itu sendiri. Bank adalah sebuah lembaga negara yang berhak untuk mengeluarkan kartu kredit serta mempunyai tugas dalam hal ini ditentukan bentuk kartu kredit yang sesuai untuk para nasabah. Kartu Kredit adalah istilah yang diadopsi dari kata kartu kredit senyawa, yang terjadi dari dua kata, masing-masing mempunyai arti dan arti yang tidak sinkron, pada istilah yang tidak selaras dan tidak proporsional arti harfiahnya. Kartu kredit terdiri dari

2.1.2 Prinsip-Prinsip Kartu Kredit

Upaya dalam memegang kartu kredit tentu juga harus mempunyai prinsip yang kuat keamanan dan tidak terjadi kecerobaan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Prinsip Kepercayaan

Kata kepercayaan dapat diketahui bahwa ialah pasal kata dari kata kredit, sehingga kewajiban setiap penggunaannya harus

memiliki kepercayaan atau debitur yang mempunyai manfaat kredit yang benar-benar dapat melakukan pembayaran atas kreditnya yang berlaku.

2. Prinsip Kewaspadaan
Mempunyai hubungan baik terhadap bank dan nasabah agar hubungan keduanya bisa mengatasi prinsip kewaspadaan terhadap niat buruknya seseorang. Dengan mempunyai tujuan yaitu saling melindungi dari kejahatan yang tak terduga, dalam hal ini tingkat kepercayaan bisa terjaga dengan baik serta mempunyai harapan terhadap pihak oleh bank tidak ragukan oleh nasabah ataupun calon pengguna kartu kredit.
3. Prinsip Pemberian Kredit
Prinsip kredit 6 C tersebut yaitu (Kasmir,):

a. *Character*

Character merupakan sutau petunjuk dan memilik jiwa seseorang terhadap ciri khas karakter dari seseorang bagaikan sika individu, tingkah laku, kebiasaan, cara hidup, kegiatan sehari-hari dan latar belakang keluarga, serta hobi. Karakter ini adalah memenuhi kewajiban seseorang, dengan kata lain kesediaan untuk membayar.

b. *Capacity*

Capacity merupakan poin per poin terhadap pinjaman yang sebelumnya sudah dilunasi/bayar sesuai kewajiban atas aktifitas usahanya sendiri dapat melakukan kemampuan dan bisa disebut juga Calon pengguna kartu kredit mengelola bisnisnya terlihat dari pendidikan, pengalaman mengelola bisnis, dan sejarah bisnis yang mereka bangun (apakah mereka pernah melalui masa-masasulit dan bagaimana mereka mengatasinya). dalam hal ini skil individu merupakan ukuran kemampuan membayar.

c. *Capital*

Capital merupakan permodalan oleh angsuran dengan menggunakan pelaporan finansial dapat melihat dengan hasil yang didapatkan yaitu kekuatan yang dimiliki, pengukuran yang dihasilkan, perkiraan yang dihasilkan, serta pengukuran lainnya. Sehingga dapat melihat dari segi hasil yang didapatkan saja. Menurut ulasan yang di bahas tadi pasti akan

mendapatkan penilaian yang dimaksud apa betul pantas menjadi unggulan pengutang dengan memberikan biaya dan perkiraan yang lebih dari besarnya plafond yang pantas diberikan.

d. *Colateral*

Corateral adalah sebuah uang muka dengan kemungkinan besarnya dapat diambil dikarenakan sungguh tidak dapat memenuhi aturan yang diatur sebelumnya. Sehingga jumlah kredit yang melebihi kapasitas akan akan terjadinya kemacetan. Sebagai penjamin harusnya ada pemeriksaan, ketika adanya permasalahan maka penjaminan yang didapatkan memang harus siap menggunakan.

Collateral untuk dapat memperhitungkan apa yang terakhirnya, mendapatkan adanya suatu problem yang dapat melakukan pemeriksaan, dengan begitu penilaaian dapat dijamin

e. *Condition of economic Condition of economic* merupakan

situasi kepentingan negara, perekonomian dan kebudayaan yang sewaktu-waktu dapat mempengaruhi kondisi ekonomi demi kelancaran suatu perusahaan calon debitur.

f. *Constaraint*

Pembatasan adalah larangan dengan rintangan atas tiadanya kemungkinan bakal melakukan usaha di suatu tempat, seperti mendirikan usaha SPBU dengan banyaknya perbengkelan ataupun tempat produksi batu tela, dimana terdapat pemeliharaan seperti babi sedangkan penduduknya beragama Islam untuk mayoritas. kandidat terbaik pinjaman yang digunakan akan mengalami tiadanya seperti pinjaman meskipun prinsip 6C sangat bagus tetapi harus debitur yang terkait harus berpindah tempat.

2.1.3 Unsur-Unsur Kartu Kredit

Mengenai unsur-unsur berikut dengan terkainya yang mengadung dengan adanya suatu fasilitas kredit yaitu (Kasmir):

1. Kepercayaan adalah satu panutan yang dapat ditawarkan melalui bentuk kredit daripada keuangan, jasa ataupun barang kemudian bakal sungguh-sungguh menerima tentu saja akan dikembalikan pada waktu yang disepakati. Kepercayaan berasal dari bank yang sebelumnya telah melakukan riset internal dan eksternal terhadap pihak terkait atau nasabah.
2. Kesepakatan yaitu suatu perjanjian/persetujuan kedua belah pihak antar bank dan nasabah yang sudah ditandatangani sebagai wewenang serta kemestian dari tiap-tiap orang.
3. Jangka waktu kredit yaitu yang sudah ditentukan kredit untuk periode perbaikan mengangsurnya dimana dapat disepakati dan disetujui oleh kedua pihak serta dalam berbentuk batasan waktu yang cepat, jangka netral atau jangka panjang.
4. Resikonya adalah dalam waktu pengembalian yang bukan tertagihnya kredit dan bermasalah atau macet. Maka walaupun terlalu lama semakin bertambah upah atau imbalan demikian pula sebaliknya. Akibat akan diberikan peringatan oleh bank jika tidak di selasaiakan, baik sebab akibat yang tiada disetujui pada pihak pengguna yang terkait maka bisa

disebab dan akibat Ini bisa disetujui contohnya, pada saat pasca pandemi dapat menyebabkan kebangkrutan bisnis yang didirikan oleh klien tanpa faktor persetujuannya yang lain.

5. Balasan bantuannya yaitu mendatakan pendapatan dan diberikan salah satu pinjaman atau jasa tersebut yang kita ketahui yaitu simpanan. Balasan bantuannya dengan terbentuknya simpanan dan biaya tata kelola simpanan adalah sebuah profit bagi pihak perbankan.

2.1.4 Tujuan Kartu Kredit

Kartu kredit mempunyai tujuan utama pemberian kredit antara lain (Martono)

1. Profit-seeking, yaitu keuntungan yang dibebankan kepada nasabah dengan pembayaran dengan rendah akan dibebankan kepada pihak perbankan sebagai imbalan dan jasa manajemen.
2. Mengulurkan bantuan terhadap pengguna kredit serta diberikanya bantuan terhadap pengguna kredit yang sangat membutuhkan pinjaman dengan adanya usaha kerja, hingga mendapatkan konsumsi dan investasi.
3. Bekerja sama dengan pemerintahan, sehingga

bank telah mengeluarkan pinjaman dalam jumlah besar, yang berarti perkembangan semua lapisan masyarakat meningkat.

Pemerintah juga akan diuntungkan, seperti peningkatan pajak, pembukaan lapangan pekerjaan untuk warga sekitar, peningkatan penjumlahan jasa atau barang yang beredar dimasyarakat, penghematan anggaran dengan barang-barang impor, dan peningkatan anggaran ekspor pemerintah.

2.2 Fungsi Kartu Kredit

Fungsi kartu kredit merupakan alat yang bisa memberikan bantuan terhadap masyarakat luas, oleh sebab itu bisa membawa kelancaran serta mengikutnya pemasaran ikut serta dalam pertukarannya dalam hal keuangan. Sehingga aturan kartu kredit dapat memunculkan adanya keperluan masing-masing setiap pengguna yang dimana banyaknya keuangan ataupun rendahnya keuangan agar pendapatan yang diperlukan dapat diketahui. Namun dibalik itu adanya beberapa hal harus diketahui sebagai berikut :

1. Nyaman Digunakan
Fungsi kartu kredit tidak terlepas dari kepraktisan dan kemudahan dalam penggunaannya. Kartu kredit menawarkan banyak kemudahan dan kemudahan bagi pengguna apabila adanya pemegang. Sehingga tiada perlunya untuk memegang banyak uang tunai didalam tas ataupun dompet dalam keadaan perjalanan jauh

serta tidak perlu membuat kesibukan diri sendiri dengan mencarinya mesin ATM. Dapat melakukan penarikan uang dengan kartu ATM atau kartu debit disaat tidak membawa cukup uang dapat digunakan transaksi pembayaran sehingga dapat memanfaatkan tenaga dan waktu, hingga menanggungan kebutuhan sehari-hari dan lain-lain. Sehingga dapat mengambil kesimpulan bahwa keahlian dalam dunia belanja bahkan lebih gampang dan cepat.

2. Tawaran Tambahan
Tawaran tambahan kartu kredit berfungsi untuk melakukan pembayaran tentu lebih dikenal oleh kalangan masyarakat, karena biasanya dapat tawaran dari berbagai manfaat tambahan yang bisa digunakan. Industri dan pihak perbankan atau bank pencipta kartu kredit seringkali melakukan penawaran dari berbagai program yang bisa dapat digunakan untuk berbagai keperluan dan untuk berbagai kalangan. Seringkali, penerbit kartu kredit melakukan penawaran khusus atau terhadap yang biasa kredit perjalanan. Dari beberapa industri penerbit kartu kredit dapat memberi tawaran terhadap brosur pinjaman
3. Terukurnya Pengaman
Relatif aman karena berfungsinya kartu kredit adalah alat pembayaran suatu saat hilang, maka akan lebih aman dapat digunakan. Kartu kredit akan segera diblokir bahwa tiadanya memanipulasi kepada seseorang kurang mempunyai

kewajiban. Jika kartu kredit mengalami pencurian atau hilang hingga tidak disengajai, harus cepat dilaporkan hilangnya kartu kepada penciptanya. Sehingga mendapatkan tindakan dari penciptanya untuk melakukan pemblokiran.

4. Mendapatkan Perlindungan Tambahan Untuk Pembelian
Selain alat pembayaran yang sah, kartu kredit juga bisa dapat memberikan keamanan tambahan untuk pembelian barang saat digunakan. Kebanyakan penipu kartu kredit atau bank harus wajib bantu ketika mengalami kemacetan pada saat pembelian. Namun, dapat diketahui bahwa banyaknya jasa pengguna kredit harus menyediakan keamanan terhadap kartu yang digunakan yang diharapkan apabila sudah dilaporkan ke pihak yang terkait.
5. Keadaan Darurat
Pada saat kondisi terdesak kartu kredit juga dapat berfungsi akan sangat berguna dalam keadaan darurat. Jika mengalami kecelakaan dengan kondisi yang benar-benar terdesak dapat merugikan. Sehingga dapat dikatakan dalam situasi seperti ini tidak bisa dapat untuk menghindari. Pengguna kartu kredit bisa dijadikan perlatan yang mengulurkan bantuan untuk transaksi dalam berbagai situasi yang terdesak

2.3 Pengertian Kredit Bermasalah

Pengertian yang bermasalah dapat dilakukan strategi kebijakan dengan adanya kekurangannya pada

sehingga dapat mengenal dalam republik ini khususnya di Indonesia bahwa adanya anatar kelompok pinjaman dari pihak perbankan, dengan pinjaman yang harus mulus dan pinjamn yang macet diman pinjaman yang macet. Maka bisa dikelompokan dan dijadikan tiga kelompok, yaitu rendahnya kelancaran pinjaman, pinjaman yang meragukan, dan pinjaman yang bermaslah. Pinjaman yang bermaslah saat ini yang sangat bisa menyebabkan kecemasan yang dapat diperoleh semua badan usaha dibidang keuangan, dikarenakan dapat terganggunya keadaan finansial, justru bisa mendapatkan masalah karena terhentinya aktifitas usaha bank.

Definisi kartu kerdit yang bermasalah menurut para ahli sebagai berikut :

1. (S. Mantayborbir, et al.).
Suatu kredit dikatakan bermaslah karena dibetur wanprestasi bahwa adanya perjanjian yang diingkai bukan menysaikan kewajiban sesuai dengan kewajiban serta terdapat persetujuan melainakan menyelenggarakan kewajiban bertimbal melalui persetujuan baikpun dengan sejumlah dan sewaktunya, misalnya pemabayaran serta anggaran yang sekiranya kemungkinan kecil dapat pembayarn dengan wajib.
2. (Joyosumarno). pinjaman yang dikatakan mengalami kemacetan merupakan suatu pinjamam utama serta dengan adanya bunganya yang bukan mendapatkan dan melunasi selama

- melebih atas dua masa pinjaman ditambahi dua puluh satu bulan, ataupun dapat menyelesaikan pinjaman sehingga konfirmasikan ke bagian pembicaraan dan pengurusan tagihan yang dilelang oleh negara ataupun dapat mengajukan kerugian terhadap perusahaan asuransi pinjaman
3. (As.Mahmoeddin).Kredit bermasalah adalah dimana pinjaman dari debiturnya tidak sanggup melakukan, dengan mengikuti peraturan atas persetujuannya, contohnya syarat-syarat persyaratan tentang pelunasan bunga, pengambilan yang wajib peminjaman, meningkatnya jaminan, pembentukan serta meningkatnya tanggungan, dan lain-lain.

2.4 Pengertian Strategi Penyelesaian

Strategi penyelesaian yang digunakan untuk pembayaran kartu kredit dari pihak perbankan dapat mempunyai target bahwa adanya kartu akan mendapatkan potongan atau bunga. Sehingga harus menutupi kewajiban yang pada waktu saat ditentukan oleh pengguna dengan debitor ataupun tiadanya perkembangan akan mengalami kemacetan. Berdasarkan SEBI No. 31/10/UPBB tanggal 12 November 1998, kualitas kartu kredit adapun 5 strategi yang dapat digunakan yaitu :

1. Lancarnya kartu tiada utang maupun pinjaman meskipun ada, untuk pinjaman yang belum kedaluwarsa, tidak ada masalah dengan penarikan. Pembayaran utang masa depan lancar/terjadwal, tidak diragukan lagi, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pemasukan kredit yang wajib dibayar.
 - b. Aktifnya buku tabungan.
 - c. Sebagian kecil harus adanya jaminan dengan uang tunai.
2. Perhatian khusus terhadap para pengguna kredit atas penunjukan kurangan mengikuti pembatasan finansial dengan adanya formalitas kelayakan pinjaman. Sedangkan dengan adanya kepedulian saat ini, bisa dikatakan mempunyai dorongan yang harus dilakukan secara serius dengan pinjaman dapat memerlukan untuk mengawasi situasi saat ini. Kalau situasi tidak teratur, maka pinjaman tersebut bisa dikatakan dan dapat mempengaruhi buruknya golongan ketinggian seadanya seperti perkiraan sebagai berikut :
 - a. Adanya sangkutan utang berupa jaminan bahwa belum mencapai lebih dari 90 hari.
 - b. Sewaktu-waktu akan kedatangan urusan yang serius
 - c. Mutasi rekening relatif aktif
 - d. Terbatasnya kedatangan sanksi atas janji bahwa telah disetujui
 - e. Di support utang pinjaman yang baru.

3. Kartu kredit yang tidak memenuhi syarat yang membayar cicilan pinjaman dengan diwajibkan (apabila benar) diumpamakan atau telah rusak dikarenakan adanya perombakan yang umumnya bukan memanfaatkan ketika dalam pengelolaan keuangan dan serta ataupun kondisi ekonomi atau bahkan politik atau agunan yang sangat tidak mencukupi, serta penentuan yaitu sebagai berikut:
 - a. Terletakanya pinjaman kredit utama bunga bahwa akan melewati 90 hari.
 - b. Kerapkali kedapatan permasalahan.
 - c. Saluran variasi yang diperkirakan terlalu sedikit
 - d. Persetujuan yang dilanggar selama bisa melewati 90 hari
 - e. Terletakanya bahwa debitur sedang menghadapi masalah keuangan.
 - f. Pembuktian debitur yang rendah..
4. Pengembalian keseluruhan pinjaman telah dianggap bermasalah dan oleh itu berpotensi menyebabkan kerugian kepada perbank, tetapi jumlah atau masa masih belum ditentukan, dengan peruntukan berikut:
 - a. Terletakanya pinjaman kredit utama bunga bahwa akan melewati 180 hari.
 - b. Kedapatan masalah yang bersifat menetap.
 - c. Kedapatan janji yang melebihi 180 hari.
 - d. kedapatan penanaman modal.
 - e. Pembuktian aturan akan kurangnya terhadap persetujuan melainkan pengikatan
5. Kemacetan adalah kredit dapat penilaian yang sudah tidak bisa tertagihnya kembali. Pihak perbank bakal membuat tanggungan ruginya terhadap kredit akan memberikan terhadap penentuan yaitu :
 - a. Jangka waktu tunggakan pokok dan bunga telah melebihi 270 hari.
 - b. Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru.
 - c. Pembuktian dari segi hukum dan pasar, agunan tidak dapat dilikuidasi pada nilai sewajarnya.

Berdasarkan penggolongan kualitas kartu kredit tersebut diatas, maka berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia nomor 31/147/KEP/DIR kredit dibedakan lagi menjadi kredit tidak bermasalah (*performing loan*) yang artinya tidak melanggar aturan dan syarat-syarat yang sudah disepakati, sedangkan kredit bermasalah (*Non Performing Loan*) yang artinya tidak mengikuti aturan dan syaran dari pihak Bank.

2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan merupakan suatu tindakan atau aktifitas bahwa dapat melakukan tawar menawar antara dua orang pembicara dengan tujuan-tujuan tertentu dengan hal yang mendasar halnya bukan perrwujudtan dengan menimbulkan

masalah pemilik apapun. Terima kaitkan maupun bukan kaitan pada suatu pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan adalah wujud seseorang yang memiliki sifat keharusan dalam melayani nasabah demi kepuasan nasabah dan menjaga nama baik perusahaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa sebuah perilaku seseorang tercantum dengan terjadinya pada saat itu juga, belum dengan sudah keadaan perundingannya

Kualitas Pelayanan adalah layanan terhadap seseorang yang saling berkomunikasi antara dua orang dan memuaskan para konsumen. Sehingga di dalam rana simpan pinjam serta yang menggunakan jasa perusahaan untuk membantu pengguna kartu kredit, dalam hal dapat membantu pembayaran simpan pinjam dengan menggunakan kartu kredit. Keinginan pengguna kartu kredit yaitu seorang nasabah pasti ingin mendapatkan layanan terbaik dari jasa perusahaan demi kepuasan, kenyamanan, ketepatan waktu, cepat, dan berkualitas dalam layanan yang dikasih oleh perusahaan tersebut. Secara luas dan tingginya pembelian ulang yang lebih sering, keunggulan dapat disimpulkan dengan berbedanya pemikiran dari beberapa faktor dengan dapat melakukan informasi serta mendapatkan perkembangan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan mencakup usaha memenuhinya harapan yang lebih terhadap nasabah dalam, hal ini apa yang dibutuhkan seorang nasabah yaitu bisa tercapainya harapan yang sesuai dengan keinginan nasabah, sedangkan untuk melebihi harapan dapat memberi kritikan terhadap pelayanan yang dilayani oleh pihak

perusahaan agar bisa membuat seorang nasabah semakin puas dengan pelayanannya

2. Kualitas pelayanan meliputi yang jasa perusahaan untuk mencapai kepuasan seorang nasabah yaitu melalui suatu proses yang bertahap sesuai persetujuan antar pihak bank dan nasabah dengan adanya persetujuan dari bank, maka dapat diselesaikannya masalah yang terjadi pada pengguna kartu kredit serta untuk kepuasannya.
3. Kualitas pelayanan memiliki kondisi yang selalu berubah dalam hal untuk melakukan pembayaran kartu kredit yang dimiliki oleh seorang nasabah, demi membangun pelayanan terbaik kepada seorang nasabah jasa perusahaan harus memiliki kinerja yang baik, berperilaku sopan, bertanggungjawab, terhadap kinerja dari jasa perusahaan. Sehingga bisa peringkat demi kemajuan perusahaan dengan responden yang dikasih oleh para nasabah itu sendiri.

Berdasarkan Definisi kualitas layanan bisa mendapatkan sebuah tarikan serta biasa dikatakan kualitas layanan adalah berbagai bentuk aktifitas dengan melakukan layanan-layanan dari kewajiban perusahaan memenuhi harapan, sikap dan sifat layanan akan memberikan kepada pemiliknya dan kepuasannya pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki dua aspek, yaitu:

1. Penyebab buruknya kualitas pelayanan

- a. Kurangnya komunikasi antara karyawan jasa dan pengguna kartu kredit;
 - b. Fasilitas yang disediakan belum terlalu mencukupi ;
 - c. Perlakuan ke pengguna kartu kredit yang kurang pantas atau menyamakan perilaku yang sama ke semua pengguna kartu kredit;
 - d. Kurang tanggapnya karyawan jasa dalam menanggapi permintaan terhadap pengguna kartu kredit;
 - e. Kurang telitinya kinerja karyawan yang dikerjakan;
2. Ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik
- a. Bertanggungjawab atas tugas yang ada;
 - b. Memberikan pelayanan yang baik dan cepat;
 - c. Dapat memberikan komunikasi dengan sopan dan menghargai;
 - d. Memiliki pengetahuan yang luas;
 - e. Dapat mengerti dan memahami kebutuhan para pengguna kartu kredit;

2.6 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler *Satisfaction* adalah Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, definisi kepuasan pelanggan adalah “kepuasan; perasaan senang yang memuaskan, kesenangan, kelegaan, dll).

Sehingga dapat didenefisiakan kepuasan adalah pandangan seseorang yang merasa lebih baik atau kurang baik suasana dalam hati seseorang muncul setelah adanya perbandingan kinerja kinerja karyawan (atau hasil) kepuasan seorang nasabah yang dapat tepikirkan kepada kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja pelayanannya gagal ataupun kurang baik maka kepuasan yang didapat pengaruhnya penurunan untuk kerjasama jasa yang dibantu tidak begitu optimal maka hal tersebut harus ada evaluasi demi nama baik perusahaan dengan demikian adapun juga penilaian kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Salah satu kepuasan yang mempengaruhi yaitu mengenai kualitas pelayanan jasa yang dipergunakan harus mempunyai kewajiban dan tanggungjawab demi kepuasan nasabah. Maka penilaian itu sangat penting bagi perusahaan yang telah menyediakan layanan untuk para nasabah. Penilaian nasabah bisa menjadi tolak ukur untuk menjadi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan memotivasi para karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan baik serta mendapatkan penilaian terhadap nasabah dan pihak bank juga boleh mengambil peran untuk melakukan penilaian kepada perusahaan yang membantu setiap nasabah yang memerlukan jasa mereka. Ada 4 teknik untuk memberikan penilaian yaitu seperti berikut

1. Memberikan Komplain Dan Masukan
Komplain dan masukan yang dimaksud yaitu komunikasi yang dipergunakan untuk mendapatkan masukan,

pendapat dan keluhan kepuasan terhadap nasabah. Komunikasi yang perlu dilakukan demi melingkupi masukan dari seorang nasabah melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan meposisikan pertuman ditempat-tempat layak, serta memberikan dan membagikan kertas respon terhadap kinerja pelayanan terhadap seorang nasabah agar mendapatkan penilaian

2. Memberikan Survey Terhadap Kepuasan Nasabah

Secara luas sudah banyak sekali penelitan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan alat komunikasi untuk melakukan survey dengan cara yang pertama memberikan pernyataan secara langsung, yang kedua memberikan sebuah harapan tingkat pelayanan yang baik diterima oleh nasabah, dan yang ketiga yaitu menjawab respon yang diberikan oleh karyawan

3. Memberikan Temuan

Temuan yang dimaksud yaitu tentang kebiasaan jasa perusahaan terhadap persaingan antar perusahaan-perusahaan dibidang jasa yang membantu pelaku kartu kredit. Dengan cara sebagai atasan dari jasa perusahaan berperan sebagai nasabah untuk melihat bagaimana cara kinerja atas karyawan yang melakukan pelayanan terhadap nasabah.

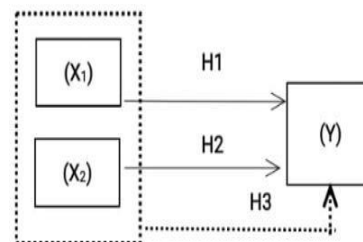
4. Menganalisis Nasabah

Karyawan dapat menganalisis dengan cara berjuang untuk mengontak ataupun bertamu kepada nasabah yang sudah tidak mau bekerjasama atas jasa yang diberikan.

Oleh karena itu harus mencari informasi kelanjutannya dari perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu proses yang dapat disusun untuk dasar-dasar pertanyaan penelitian tertentu yang penyelidikannya dilaporkan berdasarkan pernyataan-pernyataan dalam rumusan masalah. Pernyataan yang menjelaskan masalah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber : Data Diolah Sendiri

Keterangan :

X₁:Strategi Penyelesaian

X₂: Kualitas Pelayanan

Y: Kepuasan Nasabah

————— : Parsial

.....➔ : Simultan

2.9 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018)

Hipotesis adalah suatu prediksi yang mempunyai sifat sementara atas pernyataan dari penelitian, sehingga pertanyaan penelitian dapat menyusun terbentuknya kalimat pertanyaan. Dikatakan bersifat sementara dikarena jawaban yang diberikan hanya didasarkan terhadap sebuah aturan yang relevan dan

bukan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

- H1 : Terdapat pengaruh secara parsial Strategi Penyelesaian terhadap Kepuasan Nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya
- H2 : Terdapat pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya
- H3 : Terdapat pengaruh yang simultan antara Strategi Penyelesaian dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

MMETODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan awal dan terkait dengan tema, maka dalam Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini apakah hipotesis tersebut dapat membuktikan atau menolak. Metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan kuesioner dimana respondennya adalah sebagai nasabah Juga membutuhkan alat ukur berupa variabel bebas dan terikat.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan Salah satu langkah dalam penelitian adalah menentukan objek yang akan diteliti dan besarnya populasi. Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Populasi juga merupakan suatu ukuran untuk menganalisis tergantungnya sesuatu yang diamati dan terjadinya serta apa yang dicarikan solusi dengan menjadikan suatu penelitian, maka dari itu keluasan populasi yang bermacam-macam serta mempunyai batasan ataupun batasan yang cukup sehingga dalam ulasan saat ini dapat dilaksanakan populasinya kepada pelanggan kartu kredit/nasabah di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. karena populasinya bisa terbatas atau tidak terbatas, Seorang peneliti mungkin tidak dapat mempelajari segala sesuatu dalam suatu populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, peneliti dapat menggunakan sampel yang dikumpulkan dari suatu populasi. Penelitian ini menggunakan teknik non-

probability sampling karena jumlah anggota populasi tidak diketahui dan digunakan teknik penentuan sampel secara terarah. Pengambilan sampel bertujuan adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang dipersyaratkan agar dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Sampel penelitian dapat diambil adalah sebagian nasabah pada PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya, berjumlah 30 sampel. Jumlah tersebut sesuai dengan teori Roscoe dalam Sugiyono (2019) memberi usulan-usulan mengenai patokan sampel untuk penelitian sebagai berikut :

1. Sampel standar seperti penelitian adalah antara 30 dan 100.
2. Jika sampel dibagi ke dalam masing-masing kategori, maka jumlah anggota sampel dalam setiap kategori minimal 30.
3. Jika penelitian melakukan analisis multivariat, seperti korelasi atau regresi berganda, jumlah anggota sampel harus paling sedikit 10 kali jumlah variabel yang diteliti.
4. Untuk dalam penelitian yang sederhana, dapat digolongkan penelitian dan serta harus terkontrol dengan anggota sampel antara 10 dan 20 orang.

3.2.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu kejelasan operasional dari masing-masing variabel, sehingga dapat dikatakan bahwa definisi operasional variabel bisa dijelaskan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Penyelesaian Pembayaran Kartu Kredit (X1) Merupakan pendekatan holistik yang terkait dengan ide, perencanaan dan pelaksanaan kampanye kartu kredit selama periode waktu tertentu. Berikut beberapa indikator penyelesaian pembayaran dengan kartu kredit yang digunakan, yaitu:
 - a. *Strength* (Kekuatan)
 - b. *Values* (Nilai)
 - c. *Progress* (Kemajuan)
 - d. *Theme* (Tema)
 - e. *Harmony* (Harmoni)
2. Kualitas Pelayanan (X2) merupakan banyaknya sebuah upah adapun diterimanya tenaga baru apabila karyawan perusahaan tidak ada perkembangan serta kinerja yang kurang dalam hal kontribusinya terhadap perusahaan. Demi terwujudnya kontribusi utama bantuan yaitu dengan mengutamakan kinerja perusahaan dalam waktu yang lama, serta mencakup beberapa indikator kepuasan nasabah yang digunakan yaitu :

- a. *Reliability* (keandalan)
 - b. *Responsiveness* (ketanggapan)
 - c. *Competence* (kemampuan)
 - d. *Acces* (mudah diperoleh)
 - e. *Courtesy* (keramahan)
 - f. *Comunication* (komunikasi)
 - g. *Credibility* (dapat dipercaya)
 - h. *Security* (keamanan)
 - i. *Understanding* (*knowing the costumer*) (memahami pelanggan)
 - j. *Tangibles* (bukti nyata yang kasat mata)
3. Kepuasan Nasabah (Y) Merupakan pendekatan dengan terpenuhinya yang terkait dengan ide, perencanaan dan pelaksanaan kampanye kartu kredit selama periode waktu tertentu. Berikut beberapa indikator yaitu:
- a. *Reliability* (kehandalan).
 - b. *Responsiveness* (daya tanggap).
 - c. *Assurance* (jaminan).
 - d. *Empathy* (empati).
 - e. *Tangibles* (bukti fisik).
 - f.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis data

Ada dua jenis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Data Kuantitatif yaitu suatu data yang berupa angka, atau data kualitatif serta dibuat menjadi sebuah angka (skor). Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini

1. Data Primer

Data primer adalah data yang belum dikumpulkan

dari pihak sebelumnya atau pihak lain dengan kata lain secara langsung diambil dari objek penelitian. Data primer diperlukan adalah kepuasan nasabah, agar mendapatkan penilaiannya terhadap pelayanan nasabah di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan telah didokumentasikan. Data sekunder yang dibutuhkan adalah data kualitas layanan bagi nasabah bank. Data sekunder diambil dari PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah teknik yang dapat dipergunakan menacari hasil yang didapatkan dari observasi, kuisoner, serta dokumentasi yang benar-benar dilakukan.

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2013) Observasi adalah dari berbagai mode psikologis untuk tersusunnya dari suatu mode kompleks maupun mode terstruktur. Mode pengamatan dan pengetahuan yakni suatu mode yang terpenting.

2. Kuisoner

Menurut Sugiyono (2016), kuisoner merupakan

sebagai suatu teknik guna mengelompokkan suatu data memakai teknik dengan membagikan angket kepada responden guna dimintai jawaban atau tanggapan. Teknik pengumpulan data dijadikan sebagai pengukuran adanya variabel sehingga apa yang diharapkan sesuai dengan responden dengan melakukan survei dengan menggunakan pernyataan sesuai variabel yang dicetak. Melalui wujud interaksi komunikasi antara responden dan peneliti maka tentu akan terciptanya suatu keadaan yang pantas respon dapat membagikan obyektif dengan cepat secara sukarela dan spondan terhadap kuisioner yang bagikan oleh peneliti,

Jawaban Pernyataan	Skor	Skala
Sangat Setuju	5	Likert
Setuju	4	Likert
Netral	3	Likert
Tidak Setuju	2	Likert
Sangat Tidak Setuju	1	Likert

kemudian hasil yang didapatkan akan menjadi data untuk diolah, sebelum data tersebut akan diolah sebagai penrliti harus mengenakan skala likert. Skala likert diperulakan guna memperkirakan pendapat, rekongsi pada tiap respons

dari setiao pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti mulai dengan tahapan yang paling negative hingga ke yang paling positif. Tingkatan dari skla likert yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu : (1) Sangat Setuju (SS) dengan skor = 5 ; (2) setuju (S)dengan skor = 4 ; (3) Netral (N)dengan skor = 3; (2) Tidak Setuju (TS)dengan skor = 2; (1) Sangat Tidak Setuju (STS)dengan skor = 1.

3. Dokumentasi
Studi dokumen, menurut Sugiyono (2013), yaitu pendukung digunakannya teknik pengamatan dan survei dalam penelitian kuantatif. Dokumentasi bisa diberi kesimpulan bahwa dasar untuk obesrvasi dan mungki untuk berbntuk gambar, catatan tertulis, atau kreasi penting oleh individu atau bisnis. dengan tingkatan skala likert yang diterapkan dijelaskan pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Pengukuran (Skala Likert)

Sumber : Sugiyono, 2016

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah patokan atas penunjukan seluas apa yang mana sebuah instrumen melakukan pengukuran dan sanggup apa yang akan yang menjadi

patokan. Uji ini dilakukan untuk memeriksa validitas dari pernyataan pada kuesioner, apakah pernyataan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi *bivariate pearson* (produk momen pearson). Caranya adalah dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total (hasil penjumlahan seluruh skor item pernyataan). Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen pernyataan dinyatakan valid (Ghozali 2011)

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Ghozali (2011) mengungkapkan suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung korelasi masing-masing pernyataan pada setiap variabel. Jadi, semakin mendekati besar angka koefisien, atau semakin mendekati 1, maka butir pernyataan semakin reliabel

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat

kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif merupakan penyajian data melalui tabel, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

3.5.2 Pengujian Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) mengatkan bahwa, uji normalitas mempunyai tujuan demi diujinya sebuah model regresi, variabel independen serta variabel dependen dengan distribusinya atas kenormalan ataupun tidak. Model regresi apabila mempunyai pendistribusian atas data yang normal atau mendekati normal yaitu distribusi tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan (kurva normal). Pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dalam program aplikasi SPSS dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian Kolmogorov-Smirnov adalah nilai probabilitas (sig) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal

1. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Suatu model regresi yang baik

adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas yaitu dengan melihat grafik PPlot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

- a. Jika data menyebar pada garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar pada garis diagonal dan menjauh dari arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas
Tujuan digunakannya uji ini adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (multiko). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Kriteria yang digunakan yaitu apabila nilai tolerance $> 0,1$ atau $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2011).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan Homokedastisitas. Dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, maka disebut Heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Jika nilai sig $> 0,05$ berarti tidak terjadi heteroskedastisitas

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dipergunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variabel, serta dipergunakan untuk melakukan prediksi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan

atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut

$$Y' = a + bX_1 + bX_2$$

Sumber : (Imam Ghozali)

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (kepuasan nasabah)
 X = Variabel independen
 (X_1 : Strategi Penyelesaian, X_2 :

Kualitas Pelayanan,)

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.6 Pengujian Hipotesis

3.6.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memperjelas variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu di antara nol dan satu. Nilai (R^2) kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Penggunaan koefisien determinasi menyimpang terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap ditambahkan satu variabel independen, maka (R^2) pasti meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Ghozali (2011). Untuk mengevaluasi model regresi terbaik, peneliti mengacu

pada nilai *Adjusted*(R^2). Nilai *Adjusted*(R^2) bisa saja naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

3.6.2 Uji-F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat Ghozali (2011). Penelitian ini dilaksanakan melihat pada ANOVA yang membandingkan *Mean of Squares* dari regresidan *Mean of Squares* dari residual, sehingga mendapatkan hasil yang dinamakan F hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

1. Apabila F hitung $>$ F tabel dan tingkat signifikansi $<$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Apabila F hitung $<$ F tabel dan tingkat signifikansi $>$ (0,05) maka H_0 diterima dan H_i ditolak, menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

3.6.3 Uji-T

Uji statistik T pada dasarnya memperlihatkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri dalam menerangkan variasi variabel terikat Ghozali (2011). Dalam hal ini apakah variabel dimensi kualitas pelayanan benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada *Quick Look* dan juga membandingkan nilai statistik T dengan titik kritis menurut tabel dengan tingkat . Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< (0,05)$, maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> (0,05)$, maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya merupakan suatu perusahaan swasta yang berada di Jawa Timur Kota Surabaya. Dengan mempunyai Suatu usaha yang berjalan yaitu mempunyai hubungan baik

dengan bank-bank swasta maupun BUMN agar mempunyai trobosan demi menjadikan perusahaan ini sebagai perusahaan yang dapat membantu seorang pengguna kartu kredit, kemudian dengan hal ini dapat dilakukan adanya tagihan terhadap nasabah bahwa adanya penyebab kemacetan atau utang yang belum dapat dilunasi dan harus memenuhi kesepakatan sebelum membuat kartu kredit. Pada masing-masing era dilaksanakan dengan melaksanakan dan bertugasnya PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya dengan menadakan penghargaan kepada karyawan yang mempunyai prestasi sehingga dapat terpenuhinya penargetan memenuhi dengan memotivaikan para karyawan dalam melakukan tagihan serta membantu para nasabah yang mengalami macetnya kartu kredit dalam melakukan pembayaran. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukannya penelitian untuk menghitung penilaian reward bagi kolektor, pencapaian target, aspek yang perlu diperhitungkan yakni kreatifitas, absensi, dan orientasi kerja, kolektor dalam melaksanakan tugas dan menjalankan tanggung jawab dalam penagihan kepada nasabah kredit macet. Perusahaan mampu bersaing dan menigimbangi serta jasa yang membantu pengguna kartu kredit yang nasabah hal ini dapat menghasilkan sebuah penelitian dari perancangan dan pembangunan atas sistem pendukung keputusan penilaian untuk mendapatkan Reward (mendapatkan penghargaan) maka bisa dikatakan pada PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya, ingin diperoleh kesimpulan yakni memberikan kemudahan dalam

penghitungan untuk memperoleh reward. PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya yang beralamat di Jalan Pakis Tirtosari II No. 5, Pakis, Kecamatan. Sawahan, Kota Surabaya, Jawa Timur.

4.1.1 Visi Dan Misi PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

1. Visi

Mampu mempunyai perkembangan serta menjadikan perusahaan ini mempunyai hubungan baik bank swasta maupun BUMN dengan dilakukannya tagihan terhadap nasabah atas kreditnya mengalami kemacetan dan utang yang belum dilunasi demi memberikan kemudahan kepada masyarakat.

2. Misi

- a. Menciptakan penilaian reward bagi kolektor untuk mencapai penargetan, Aspek yang perlu dipertimbangkan adalah kreativitas, ketidakhadiran dan orientasi kerja, kolektor internal, serta desain dan pengembangan sistem pendukung keputusan nilai untuk penghargaan.
- b. Menjalankan penagihan yang

dipercayakan oleh mitra kerja dapat andalkan di cabang-cabang perusahaan

- c. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada perusahaan dan pihak nasabah maupun pihak bank.
- d. Menjadi perusahaan yang bisa dapat andalkan oleh masyarakat indonesia

3. Motto

Cepat, Tegas, Tuntas,
Jujur Dan Beriman

4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Perkasa Abadi Perdana

4.1.3 Tugas Dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi

1. Direktur (Kepala Cabang) Tugas dan Tanggungjawab :

- a. Mewujudkan tugas untuk kepemimpinan cabang diposisi untuk melakukan

tindakan terhadap kantor cabang dari PT Perkasa Abadi Perdana.

- b. Mewujudkan tujuan kantor pusat.
- c. Melakukan pengelolaan serta melaksanakan tugas dan tanggungjawab.
- d. Mempunyai yang direncanakan untuk mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan.
- e. Mewujudkan kontribusinya kinerja terhadap upaya pencapaian terhadap pihak perbankan untuk ke semua bank.
- f. Membantu kinerja
- g. Mewujudkan ketaatannya kepada pihak perbankan dan Undang-Undang yang berlaku
- h. Mewujudkan tanggungjawab dan mengawasi dan melaksanakan kinerja dan aktivitasnya

2. Manajer Tugas dan Tanggungjawab :

Sebagai seorang manajer atas keberadaan tingkatan yang berada dibawa

seorang direktur yaitu kepala cabang, mempunyai rencana, mengawasi, meningkatkan serta memperjuangkan dengan membantu kemacetan atau yang bermasalah pada kurtu kredit kepada setiap nasabah.

3. Kordinator I dan IITugas dan Tanggungjawab koordinator I dan II adalah :

- a. Mengawasi, mempelajari dan membimbing pelaksanaan pekerjaan
- b. Memberikan bimbingan dan nasehat kepada bawahan agar pelaksanaan pekerjaan berjalan dengan lancar.
- c. Persyaratan Biaya Penelitian
- d. Koordinasi hasil kerja secara teratur.
- e. Memahami target pekerjaan yang dicapai.
- f. Bertanggung jawab atas penyelesaian pekerjaannya dan pekerjaan itu sendiri. Admin I dan II

4. Tugas dan Tanggungjawab Admin I dan II

- a. Pemeriksaan integritas, verifikasi dan verifikasi dokumen klaim kredit bagi calon debitur
- b. Verifikasi dan verifikasi keabsahan dokumen klaim kredit milik calon distributor yang dimiliki oleh Credit Marketing Officer
- c. Memastikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Perempuan	14	47
2	Laki-Laki	16	53
Jumlah		30	100

integritas dengan persetujuan izin

- d. Pelaporan dengan adanya peraturan bank
 - e. Melaksanakan kegiatan pengelolaan kredit untuk cabang-cabang di wilayahnya
 - f. Mampu menjadi customer service oriented
5. Pahami kredit dan risiko Kolektor Tugas dan Tanggungjawab Kolektor :

- a. Melaksanakan Penagihan sampai tercapainya target .
- b. Melaksanakan Kesepakatan terhadap pihak pengguna kartu kredit
- c. Melaksanakan Tarik Barang

4.2 Karakteristik Responden

Menurut responden yang dihasilak dari kuisisioner dalam penelitian terhadap 30 responden, dapat di ambil dari beberapa hasil mengenai karakter respond nasabah atas penelitian yang diteliti berupa usia dan jenis kelamin. Berikut hasil karakteristik :

4.2.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, maka dari beberapa hasil karakteristik responden dari nasabah. Adapun hasilnya responden nasabah perempuan yang berjumlah 14 orang atau setara 53% dan responden nasabah laki-laki yang berjumlah 16 orang atau setara dengan 47%. oleh karenan itu bisa menyimpulkan dikebanyakan responden nasabah yang jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari nasabah perempuan.

4.2.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase (%)
1	30-49	17	57
2	50-80	13	43
Jumlah		30	100

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, maka

Variabel (X1)	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Strategi Penyelesaian	1	0,665	0,361	Valid
	2	0,759	0,361	Valid
	3	0,823	0,361	Valid
	4	0,711	0,361	Valid
	5	0,437	0,361	Valid

didapatkan hasil karakteristik responden nasabah. Adapun hasilnya responden nasabah berusia 30-49 tahun sejumlah 17 orang nasabah atau setara 57%, responden yang berusia 50-80 tahun sejumlah 13 orang nasabah atau setara 43%, Maka dapat disimpulkan kebanyakan responden nasabah yang berusia 30-49 tahun lebih banyak dari pada nasabah yang berusia 50-80 tahun.

4.3 Uji Persyaratan Analisis

4.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas dapat melakukan pemeriksaan validitas terhadap pernyataan dari kuesioner, apabila pernyataan ini dapat membuktikan apa pengukuran oleh kuesioner. Metode yang

digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi pearson bivariat (produk momen Pearson). Caranya adalah dengan mengkorelasikan skor setiap pernyataan dengan skor total penjumlahan semua skor pernyataan. Suatu alat deklarasi dinyatakan valid jika r hitung r tabel (Ghozali 2011) Berikut adalah hasil uji validitas variabel untuk setiap deklarasi

1. Uji Validitas Variabel Strategi Penyelesaian (X1) Berdasarkan hasil pengujian data maka hasil dari uji validitas variabel Strategi Penyelesaian sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Strategi Penyelesaian (X1)

Sumber : Diolah Dengan SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Strategi Penyelesaian (X1) terdiri dari 5 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel Strategi Penyelesaian dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan hasil pengujian data maka hasil dari uji validitas variabel Kualitas Pelayanan sebagai beriku :

3. Uji Variabel Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian data maka hasil dari uji validitas variabel Kepuasan Nasabah sebagai beriku :

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Sumber : Diolah Dengan SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) terdiri dari 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga

Variabel (X2)	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,710	0,361	Valid
	2	0,812	0,361	Valid
	3	0,765	0,361	Valid
	4	0,690	0,361	Valid
	5	0,428	0,361	Valid
	6	0,545	0,361	Valid

Variabel (Y)	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah	1	0,600	0,361	Valid
	2	0,567	0,361	Valid
	3	0,788	0,361	Valid
	4	0,794	0,361	Valid
	5	0,678	0,361	Valid

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber :
Diolah

Uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian

Dengan SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y3) terdiri dari 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai

nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Ghazali (2011) mengungkapkan suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel dilakukan dengan menghitung korelasi masing-masing pernyataan pada setiap variabel. Jadi, semakin mendekati besar angka koefisien, atau semakin mendekati 1, maka butir pernyataan semakin reliabel, uji reliabilitas yang akan digunakan dalam suatu penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Hasilnya jika konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha >0.60

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas

Sumber : Diolah dengan SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dikatakan bahwa variabel-variabel Strategi Penyelesaian (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) tersebut dapat disimpulkan reliabel karena semua nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas data yaitu menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dalam program aplikasi SPSS 21 yang digunakan dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian Kolmogorov-Smirnov adalah nilai probabilitas (sig) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal. Uji ini menggunakan uji normalitas residual. maka dapat digunakan dimana uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnoff* jika nilai signifikansi pada uji ini $>5\%$, maka diterima H_0 berarti distribusi sampel normal. Berikut hasil uji normalitas :

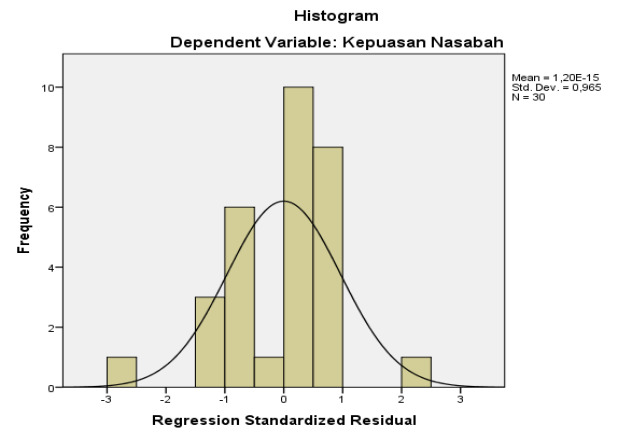
Tabel 4.7 Uji Normalitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat	Keterangan
Strategi Penyelesaian (X1)	0,71	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,74	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,75	0,60	Reliabel

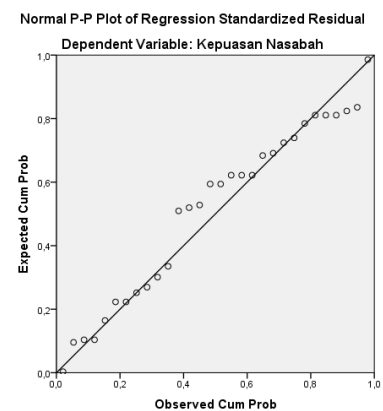
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,22824789
Most Extreme Differences	Absolute	,143
	Positive	,122
	Negative	-,143
Kolmogorov-Smirnov Z		,784
Asymp. Sig. (2-tailed)		,570
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data.		

Sumber : Diolah dengan SPSS 21

Berdasarkan tabel diatas, hasil yang diperoleh dari One Sample Kolmogorov-smirnov Test signifikansinya sebesar $0,570 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi norma dan berikut ini adalah gambar dari histogram



bahwa kurva pada grafik histogram membentuk pola lonceng dan selanjutnya pada gambar titik-titik terlihat



multikolinieritas. Untuk itu, besarnya besaran VIF (*Varian Inflation Factor*) dan TOL (*Tolerance*). TOL mengukur variabel independen yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Kriteria yang digunakan yaitu apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ atau *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normlitas

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikoloniertias

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
X ₁	0,180	5,548
X ₂	0,180	5,548

Sumber : Diolah dengan SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dari nilai *tolerance* dikatakan bahwa semua variabel lebih dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas antar variabel bebas.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterodasitas digunakan untuk mengeathui adanya perbedaan pada setiap

Variabel	Sig	Syarat
Strategi Penyelesaian(X1)	0,354	0,05
Kualitas Pelayanan (X2)	0,292	0,05

pengamatan lainnya. Jika terjadi kesamaan antar sesama pengamat hingga disebut homoskedasitas dan apabila berbeda disebut heteroskedasitas. Suatu regresi dikatakan baik apabila homoskedasitas dan tidak terjadi heteroskedasitas. Dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, maka disebut *Heteroskedastisitas*. Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Jika nilai sig > 0,05 berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.9 Hasil Uji Heretosekdastitas

Sumber : Diolah dengan SPSS 21

Berdasarkan hasil uji heteroskedasitas, seluruh nilai signifikan berada diatas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil data dari pengujian tersebut bebas dari gejala heteroskedasitas

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Sumber : Diolah Sendiri SPSS 21

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,361	2,633		2,036	,052
	Strategi Penyelesaian	-,487	,263	-,430	1,852	,075
	Kualitas Pelayanan	1,214	,229	1,229	5,291	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

hasil pengamatan ke

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 21, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut.

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (kepuasan nasabah)

X = Variabel independen (X1: Strategi Penyelesaian, X2: Kualitas Pelayanan,)

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Rumus dan Penyelesaian

$$Y' = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y' = 5,361 + -,487 + 1,214$$

Pengaruh regresi diatas memperlihatkan antar variabel *independent* dengan variabel *dependent* secara parsial, dari pengaruh tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa.

1. Nilai adalah 5,361, artinya jika terjadi perubahan variabel Strategi Penyelesaian dan Kualitas Pelayanan (nilai X1 dan X2 adalah 0) maka kepuasan nasabah terhadap PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya sebesar 5,361 satuan
2. Nilai koefisien regresi Strategi Penyelesaian adalah -,478, artinya jika variabel Strategi

Penyelesaian (X1) menurun dibawa 1% dengan asumsi konstanta (a) adalah 0 (nol), maka Kepuasan Nasabah pada PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya meurun. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Strategi Penyelesaian yang disediakan kurangnya kontribusi bagi Kepuasan Nasabah, sehingga dapat dikatakan variabel Kualitas Penyelesaian (X1) berpenaruh negatif dan makin sedikit pula tingkat Kepuasan Nasabah yang mereka rasakan

3. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan adalah 1,214, artinya jika variabel, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi konstanta (a) adalah 0 (nol), maka Kepuasan Nasabah terhadap PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya meningkat 1,214. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan berkontribusi positif bagi Kepuasan Nasabah, sehingga makin besar Kualitas Pelayanan, maka makin melambung pula Kepuasan Nasabah yang dirasakan

4.6 Pengujian Hipotesis

4.6.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memperjelas variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu di antara nol dan satu. Nilai (R^2) kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Penggunaan koefisien determinasi menyimpang terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model.

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sumber : Diolah sendiri
SPSS 21

Berdasarkan output diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,738 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan bersama-sama terhadap variabel Y adalah sebesar 73,8% dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini.

4.6.2 Uji F

Uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari Strategi

Penyelesaian (X1), Kualitas

Pelayanan (X2) secara nyata terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai signifikansi dari uji F $\text{sig} < 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

Perumusan hipotesis untuk uji F (simultan):

1. H_0 Tidak ada pengaruh yang simultan antara penyelesaian pembayaran kartu kredit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,718	1,27293
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Strategi Penyelesaian				

H_a Terdapat pengaruh yang simultan antara Strategi Penyelesaian Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

$F \text{ tabel} = k ; n - k$

Keterangan:

n = jumlah responden

$$\begin{aligned}
 k &= \text{jumlah variabel bebas} \\
 \text{Jadi, } f\text{-tabel} &= 2 ; 30 - 2 \\
 &= 2 ; 28 \\
 &= 3,34
 \end{aligned}$$

(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

Tabel 4.12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77,595	1	77,595	24,383	,000 ^b
	Residual	89,105	28	3,182		
	Total	166,700	29			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Strategi Penyelesaian						

Sumber : Diolah dengan SPSS 21

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai F hitung (24,38) > F tabel 3,34 uji ANOVA atau F didapatkan F hitung sebesar 24, 38 dengan tingkat signifikansi 0,00. Karena F hitung > F tabel (24,383 > 3,34) dan tingkat signifikansi 0,00 < 0,05 maka dapat menunjukkan bahwa Ho diterima dan H1 ditolak. Maka dapat disimpulkan Terdapat pengaruh secara simultan antara Strategi Penyelesaian

4.6.3 Uji T

1. Strategi Penyelesaian (X1)

Ho Strategi Penyelesaian tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

H1 Variabel Strategi Penyelesaian berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

Rumus mencari t-tabel :

$$t\text{-tabel} = t(a/2 ; n-k-1)$$

Keterangan:

$$a = 0,05 (5\%)$$

n = jumlah responden

k= jumlah variabel bebas

$$\text{Jadi, } t\text{-tabel} = t(0,05/2 ; 30-2-1)$$

$$= 0,025 ; 27$$

$$= 2,051$$

Tabel 4.13 hasil uji T variabel Strategi Penyelesaian (X1)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	1,335	,410	3,258	,003
	LN_X1	,634	,132	4,788	,000
a. Dependent Variable: LN_Y					

Sumber : Diolah sendiri SPSS21

Berdasarkan hasil uji t (parsial) variabel Strategi Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y), nilai signifikan $0,00 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan nilai t hitung $4,788 > t$ tabel $2,051$. Maka dapat disimpulkan Terdapat pengaruh secara parsial strategi penyelesaian terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

H_0 Kualitas Pelayanan(X2 tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

H_1 Variabel Strategi Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

Tabel 4.14 Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,882	2,732		1,787	,085
	Kualitas Pelayanan	,829	,102	,839	8,165	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Diolah Sendiri SPSS 21

Berdasarkan dari uji t (parsial) variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y), nilai signifikan $0,00 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan nilai t hitung $8,165 > t$ tabel $2,051$.Maka dapat disimpulkan Terdapat pengaruh secara parsial strategi penyelesaian terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

4.7 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data dan observasi yang telah dilakukan, dapat diungkapkan dalam pembahasan penelitian dari tiga variabel yaitu Strategi Penyelesaian, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di PT. Perkasa Abadi

Perdana Cabang Surabaya, sebagai berikut:

1. Analisis Strategi Penyelesaian (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

Hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini adalah pengaruh Strategi Penyelesaian terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh strategi penyelesaian terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis dengan melakukan uji T (Parsial) untuk variabel Strategi Penyelesaian dengan nilai T hitung sebesar 4,788 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya kualitas pelayanan strategi penyelesaian sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

2. Analisis Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

Hipotesis pertama (H2) dalam penelitian ini adalah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis dengan melakukan uji T (Parsial) untuk variabel *reliability* dengan nilai T hitung

sebesar 8,165 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

3. Analisis Strategi Penyelesaian dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya

Hipotesis keenam (H3) dalam penelitian ini adalah pengaruh strategi penyelesaian dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh strategi penyelesaian dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji nilai F hitung $(24,38) > F$ tabel 3,34 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji Determinasi (2) pada penelitian ini diperoleh nilai R Square sebesar 0,738 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel Strategi Penyelesaian (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Y adalah sebesar 73,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kasimpulan yang dimabil dari hasil penelitian yang sudah diolah dan dianalisis oleh peneliti terkait “ Analisis Strategi Penyelesaian Pembayaran Kartu Kredit dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya) “. Sehingga dapat menyimpulkan sebagai berikut

1. Strategi Penyelesaian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Perkasa Abadi Surabaya dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga variabel Strategi Penyelesaian Kartu Kredit berpengaruh secara parsial bagi kepuasan nasabah pada PT. Perkasa Abadi Perdana.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Sehingga hipotesis bisa berpengaruh secara parsial bagi kepuasan nasabah pada PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya terbukti kebenarannya dan dapat diterima. Yang artinya dimana bahwa adanya pemberian kualitas pelayanan bisa meningkatkan kepuasan nasabah PT. Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.
3. Terdapat pengaruh strategi penyelesaian dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya.

5.2 Saran

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pada penelitian ini, diketahui bahwa kedua variabel independen mempunyai peranan yang sangat penting terhadap kepuasan nasabah. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa strategi penyelesaian memberikan terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu hendaknya dari cabang Perusahaan harus lebih memberikan perhatian khusus pada para nasabah dan memberikan arahan untuk strategi penyelesaian dengan kualitas pelayanan yang baik, Salah satu unsur dalam meningkatkan perusahaan organisasi adalah keberhasilan kinerja karyawan dengan proses penyelesaian dan pelayanan yang baik untuk para nasabah. Dapat diharapkan dengan tercapainya reward demi keuntungan kedua pihak antar para nasabah dan perusahaannya
2. Hendaknya pemimpin cabang perusahaan harus berpartisipasi aktif di dalam aktifitas dan kinerja, maka yakni sebagai pempinan harus memebrikan contoh yang kepada bawahannya, dan melakukan pengarahan untuk bawahan dengan setiap kinerjanya individu maupun bersama.
3. Dengan adanya dasar kegiatan kerja di PT Perkasa Abadi Perdana Cabang Surabaya akan dibutuhkan jasa pemabayaran kartu kredit yang baik, maka dengan begitu aspek dalam

melakukan strategi penyelesaian dan kualitas pelayanan baik untuk para nasabah, sesuai standart yang ditetapkan dan dimiliki oleh perusahaan, maka karyawan akan mempunyai kesempatan untuk dapat melaksanakan tugas tugas yang harus diselesaikan dengan lebih terarah dan produktif.

4. Untuk peneliti yang akan melaksanakan penelitian selanjutnya, penggalian ketiga variabel ini untuk diteliti dapat

terus dikembangkan dan juga menambahkan variabel lain sehingga ketiga variabel independen yang telah diteliti, sehingga dapat terlihat variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi strategi penyelesaian dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap kepuasan nasabah”. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat PPKM UNIQ, No 40-54*. Wonosobo
- Kurniawan, Y., & Barokah, T. 2020. “Klasifikasi Penentuan Pengajuan Kartu Kredit Menggunakan K-Nearest Neighbor”, *Jurnal Ilmiah Matrik Vol 22 No 1*. Surakarta
- Melisa. 2015. *Laporan Akhir Praktek Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kredit Macet Pada PT . Bank BTPN Kcp Tomohon Tbk*” Manado : Akutansi, Kementrian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Politeknik Negeri.
- Pricilia. 2018. “Implementasi Penyelamatan Terhadap Kartu Kredit Yang Bermasalah Di Bank Mandiri Cabang Kota Bitung” Yogyakarta : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya.
- Ramanitya. 2013 “*Analisis Peneyelesaian Kredit Macet di PT. Bank Mandiri Persero Pekanbaru Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa*” Riau : Universitas Riau
- Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 3*(1).
- Susanto & Tirta. 2019. “Pengaruh Sistem Kebijakan Perkreditan Terhadap Tingkat Kesehatan Bank (Studi Kasus Pada PT. Bank Hana)”. Bogor : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.Susanto,
- Tim Dinar. 2020. “*Fintech Syariah : Teori dan Terapan*” Surabaya : Penerbitan Scopindo Media Pustaka.