

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENYALURAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SUBSIDI PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KCP GARUT**

Wildan Army Abdillah<sup>1</sup>, Dina Desti Sriwahyuni<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Keuangan dan Perbankan Politeknik Triguna Tasikmalaya

e-mail : wildanarmy43@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi serta mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner), studi dokumentasi dan studi kepustakaan dengan jenis data berupa data primer yaitu hasil dari angket (kuesioner) dan data sekunder realisasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi 2023. Untuk mengetahui analisis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi sebesar 58,3 % dan berdasarkan uji thitung sebesar 11,270 sedangkan ttabel sebesar 1,986. Kemudian thitung ini dibandingkan dengan dengan ttabel  $dk = n - 2$  atau  $93 - 2 = 91$ , ternyata  $thitung > ttabel$  ( $11,270 > 1,986$ ) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi, PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut.**

### *ABSTRACT*

*The study aims to analyze the service quality and distribution of Subsidized Home Ownership Loans (KPR) and to examine the impact of service quality on the distribution of Subsidized Home Ownership Loans (KPR) at PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. The research employs descriptive and verificative methods with a quantitative approach. The population in this study consists of customers of Subsidized Home Ownership Loans (KPR) at PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. The sample, determined using the Slovin formula, consists of 93 respondents. Data collection techniques include questionnaires, documentation studies, and literature reviews, with data types being primary data from questionnaires and secondary data from the 2023 realization of Subsidized Home Ownership Loans (KPR). To understand the analysis of the effect of service quality on the distribution of service quality on the Subsidized Home Ownership Loans (KPR), the researcher uses sample linier regression analysis. The results show that the influence of service quality on the distribution of Subsidized Home Ownership Loans (KPR) is 58,3%, with a t-*

*test result of 11,270, compared to a t-table value of 1,986. When the calculated t-value is compared to the t-table value with degrees of freedom (df)= n 2 or 93-2=91, it shows that the t-value is greater than the t-table value (11,270 > 1,986). This indicates a positive and significant impact of service quality on the distribution of Subsidized Home Ownership Loans (KPR).*

*Keywords: Service Quality, Distribution of Subsidized Home Ownership Loans, PT.*

*Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Kebutuhan manusia terdiri atas kebutuhan sandang, pangan dan papan. Salah satu kebutuhan yang paling dasar adalah masalah tempat tinggal atau papan. Menurut Sukmawati (2020:53) “seiring perkembangan zaman, rumah tidak hanya diartikan sebagai tempat tinggal semata, akan tetapi kepemilikan rumah dianggap sebagai barang investasi dalam jangka panjang”. Maka pada saat ini, tidak heran apabila permintaan masyarakat akan rumah terus bertambah. Berdasarkan data Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) mencatat, angka kebutuhan rumah di Indonesia sebesar 12,7 juta. Namun harga rumah yang terus membumbung menyebabkan jarang orang yang mampu membeli rumah secara tunai. Maka salah satu cara yang digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan rumah tersebut dengan jasa kredit yang disediakan oleh bank. Dari angka kebutuhan rumah yang ada pada data Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) terdapat kelompok yang juga memiliki kesulitan dalam memenuhi kebutuhan perumahan. Kelompok tersebut adalah kelompok masyarakat berpenghasilan rendah. Menurut Peraturan Menteri

Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PermenPUPR) No.01 Tahun 2021 “Masyarakat berpenghasilan rendah yang selanjutnya disingkat MBR adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah”. Karena lemahnya tingkat perekonomian, maka pemerintah melalui perbankan merealisasikan pemberian kredit. Salah satu kredit yang diberikan adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi. Menurut Walalayo, dkk (2020:53) mengemukakan “kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi adalah suatu kredit yang diperuntukan pada masyarakat berpenghasilan rendah yang disubsidikan khusus oleh pemerintah bekerja sama dengan Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat (PUPR) dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan”. Sektor perbankan telah menunjukkan peranan yang semakin penting di dalam menunjang pembangunan ekonomi nasional baik melalui fungsinya sebagai penghimpun dana

dari masyarakat maupun sebagai lembaga keuangan yang dapat menyalurkan dana dalam bentuk kredit. Untuk itu pihak bank dalam usaha pemberian kredit umumnya melakukan suatu analisis untuk menilai kelayakan suatu permohonan kredit.

Menurut Sujarweni (dalam Syafira, 2020:2) “analisis kredit merupakan proses yang dapat dilakukan oleh kreditur agar dapat menilai suatu permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur”. Adapun menurut kasmir (dalam Andrianto, 2020:25) beberapa analisis kredit yang dapat dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition) dan prinsip 7P (Personality, Party, Purpose, Prospect, Payment, Profitability, dan Protection). Dalam menjalankan salah satu kegiatan usahanya yaitu penyaluran kredit, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki. Menurut Kotler dan Keller (dalam Irawan, dkk, 2022:333) “kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan”. Maka, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam melayani konsumen ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Thoharudin, dkk (2020:102) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan faktor penting secara serius harus diperhatikan dan dimaksimalkan sehingga bank dapat bertahan dan menjadi pilihan nasabah”.

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut mempunyai wilayah kerja yang meliputi Kabupaten Garut. Kegiatan usaha PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut sebagaimana layaknya bank lainnya yaitu penghimpunan dana pihak ketiga dengan penyaluran dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat dan pelayanan jasa perbankan lainnya. Salah satu kredit dari PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR). PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut juga dipercaya sebagai penyalur produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi yang merupakan program pemerintah. Berikut merupakan data realisasi penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut periode Januari 2023-Desember 2023.

**Tabel 1. Realisasi Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut Periode 2023**

Periode	Realisasi (Rupiah)	Realisasi (Unit)
Januari	3.268.931.000	23
Februari	9.365.700.000	66
Maret	14.520.325.000	102
April	15.654.025.000	110
Mei	14.913.855.000	105
Juni	18.630.690.000	131
Juli	14.033.685.000	98
Agustus	15.151.452.800	105
September	22.214.910.000	150
Oktober	24.363.765.000	161
November	21.622.185.000	142
Desember	6.339.295.000	42

Sumber: BTN KCP Garut (2024)

Untuk lebih jelasnya, penulis deskripsikan dalam grafik dibawah ini:



**Realisasi Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi Periode 2023**

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Grafik 1.1 diatas terlihat bahwa adanya fluktuasi dalam realisasi penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi oleh PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. Dapat dilihat dari bulan Januari-Desember PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut mengalami fluktuasi setiap bulannya. Pada Januari, realisasinya sebesar Rp 3.268.931.000 sebanyak 23 unit, Februari mengalami peningkatan menjadi Rp 9.365.700.000 sebanyak 66 unit, Maret sebesar Rp 14.520.325.000 sebanyak 102 unit, April sebesar Rp 15.654.025.000 sebanyak 110 unit, Mei mengalami penurunan menjadi sebesar Rp 14.913.855.000 sebanyak 105 unit, Juni mengalami peningkatan menjadi sebesar Rp 18.630.690.000 sebanyak 131 unit, Juli mengalami penurunan menjadi sebesar Rp 14.033.685.000 sebanyak 98 unit, Agustus mengalami peningkatan menjadi sebesar Rp 15.151.452.800 sebanyak 105 unit, September sebesar Rp 22.214.910.000 sebanyak 150 unit, Oktober sebesar Rp 24.363.765.000 sebanyak 161 unit, November dan Desember mengalami penurunan yaitu November sebesar Rp 21.622.185.000 sebanyak 142 unit dan Desember sebesar Rp 6.339.295.000 sebanyak 42 unit. Dalam prosesnya, ada beberapa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh bank dalam penyaluran kredit. Oleh karena itu, bank perlu mengambil kebijaksanaan tepat dalam melakukan pelayanan prosedur penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi sehingga tujuan bank untuk memperoleh laba dapat tercapai. Menurut Lubis dan Ginting (dalam Gunawan dan Erika, 2019:7) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam kegiatan penyaluran kredit”. Menurut penelitian Prabowo, dkk (2020:42) dengan judul pengaruh literasi keuangan, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan jaminan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM kabupaten cilacap. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan akan meningkatkan tingkat pengambilan kredit perbankan oleh pelaku UKM. Adapun menurut penelitian Gunawan dan Erika (2019:85) dengan judul Pengaruh tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap penyaluran KPR di PT. Bank Sumut Medan. Hal ini berarti baik buruknya pelayanan yang diberikan bank tidak akan mempengaruhi penyaluran kredit.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti adalah penelitian kuantitatif dengan

untuk mengetahui pengaruh selebgram (variable bebas) sebagai X terhadap Y sebagai variable terikat (kualitas pelayanan terhadap penyaluran kredit). Data yang akan dianalisis didapat dari penyebaran kuesioner responden yang memiliki akun instagram (Machmud, 2016).

Dilihat dari segi setting, data dikumpulkan sesuai dalam kondisi yang alamiah (natural setting). Dari segi sumbernya, data didapat dari sumber primer dan sumber sekunder. Selanjutnya metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian

## 2. Kuesioner

Pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan responden memberikan respon/jawaban yang jujur pada angket kuesioner tersebut (Sugiyono,2018).

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

#### 1. Populasi Penelitian dan Sampel

Menurut Sugiyono (2020:126) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut yang melakukan pinjaman Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi periode Januari-Desember 2023 yang berjumlah 1.235 nasabah. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dimana peneliti mengambil 100 nasabah yang merupakan nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)**

<b>Item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel 5%</sub></b>	<b>Keterangan</b>
X.1	0,569	0,203	Valid
X.2	0,761	0,203	Valid
X.3	0,748	0,203	Valid
X.4	0,603	0,203	Valid
X.5	0,860	0,203	Valid
X.6	0,723	0,203	Valid
X.7	0,862	0,203	Valid
X.8	0,872	0,203	Valid
X.9	0,636	0,203	Valid
X.10	0,626	0,203	Valid

Sumber: Data Diolah oleh SPSS Versi 20

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Y (Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi)**

<b>Item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel 5%</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Y.1	0,546	0,203	Valid
Y.2	0,665	0,203	Valid
Y.3	0,578	0,203	Valid
Y.4	0,700	0,203	Valid
Y.5	0,689	0,203	Valid
Y.6	0,574	0,203	Valid
Y.7	0,867	0,203	Valid
Y.8	0,834	0,203	Valid
Y.9	0,601	0,203	Valid
Y.10	0,269	0,203	Valid

Sumber: Data Diolah oleh SPSS Versi 20

Berdasarkan perhitungan uji validitas apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu maka pernyataan dikatakan valid. Dari 5 item pernyataan yang yang tertera, tidak ada pernyataan yang dihilangkan atau seluruh pertanyaan valid.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel Penelitian	Cronbach Alpha Based on Standardized Item	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.898	Reliabel
2	Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi	0,816	Reliabel

Sumber :Data penelitian diolah SPSS, 2024

Berdasarkan table 4. diatas dapat diketahui bahwa nilai cronbach alpha variabel penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi yaitu sebesar 0,816. Hal ini menunjukkan bahwa variabel penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi memperoleh nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, maka hasil variabel penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi adalah reliabel.

## HASIL KOEFISIEN REGRESI

**Tabel 5. Koefisien Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,545	2,823	2,319	,023
	Kualitas Pelayanan	,817	,072	,763	,000

a. Dependent Variable: Penyaluran KPR Subsidi

Sumber: Data Diolah oleh SPSS Versi 20

Dari hasil uji regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bXy$$

$$Y = 6,545 + 0,817 X$$

Keterangan:

Y = Penyaluran KPR Subsidi

$\alpha$  = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

$e$  = Standar error

Koefisien-koefisien pada persamaan regresi linier sederhana pada tabel dapat dipahami sebagai berikut:

- a. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 6,545 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 0, maka variabel penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi sebesar 6,545.
- b. Berdasarkan hasil penelitian dan uji regresi bernilai positif sebesar 0,817 yang artinya bahwa setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan variabel penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi mengalami peningkatan sebesar 81,7%

## HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan mengenai besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi, Adapun hasilnya disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 6. Koefisien Regresi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.763 <sup>a</sup>	.583	.578	3,414	2,049

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Penyaluran KPR Subsidi

Sumber: Data Diolah oleh SPSS Versi 20

Hasil perhitungan untuk nilai  $R^2$  diperoleh dalam analisis regresi sederhana diperoleh angka koefisien determinasi dengan R Square sebesar 58,3%. Dimanan nilai tersebut didapat dari pengkuadratan nilai R yaitu  $0,7632 = 0,583$ . Hal ini dapat diartikan bahwa sebesar 58,3% variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,7% ( $100\% - 58,3\%$ ) dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti.

Berdasarkan hasil pada Tabel 5 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa: pada variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai thitung sebesar 11,270 dan ttabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi 0,000 pada tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dilihat bahwa thitung > ttabel dimana  $11,270 > 1,986$  dan nilai signifikan dimana  $0,000 > 0,05$

yang berarti bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. Beberapa masyarakat tidak keseluruhan memiliki dana untuk membeli rumah ataupun untuk uang muka cicilan rumah terkhusus untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang masih belum memiliki hunian, Dengan adanya permasalahan yang dihadapi oleh beberapa masyarakat terkhusus Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), upaya pemerintah dalam menanggulangi masalah tersebut dengan membuat suatu program yang bekerja sama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) yaitu program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi. Berdasarkan hasil pengujian uji t bahwa terdapat pengaruh dari variabel (X) kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi. Hal ini ditunjukkan oleh perbandingan thitung dan ttabel, nilai thitung 11,270 sedangkan ttabel sebesar 1,986. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis sebelumnya yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lubis dan Ginting (dalam Gunawan dan Erika, 2019:7) bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam kegiatan penyaluran kredit. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, dkk (2020:42) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM kabupaten cilacap.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut pada nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Daya Tanggap (Responsiveness) dalam pernyataan “Pegawai BTN KCP Garut sewaktu menjelaskan sesuatu sangat dipahami” dengan jumlah skor 379 dikarenakan pada saat menjelaskan suatu produk ataupun hal yang ingin diketahui oleh nasabah terkait keinginan dan

kebutuhannya pegawai tersebut menjelaskannya dengan singkat namun jelas dan tidak berbelit-belit sehingga tersampaikan dengan baik dan dapat dimengerti oleh nasabah. 2. Kegiatan penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator Kegunaan dalam pernyataan “Penyaluran KPR Subsidi BTN KCP Garut bertujuan untuk dihuni bukan disewakan” dengan jumlah skor 387 dikarenakan tujuan penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi yang disalurkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut memang benar untuk dihuni bukan untuk disewakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. 3. Adapun hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang memperoleh nilai thitung sebesar 11,270 lebih besar dari ttabel 1,986 yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyaluran Kredit Perumahan Rakyat (KPR) Subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Garut. Besar pengaruh yang diberikan dari kualitas pelayanan terhadap penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi sebesar 58,3% sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,7% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T dan Wahjusaputri, S. 2018. Bank & Lembaga Keuangan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Andrianto. 2020. Manajemen Kredit. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- \_\_\_\_\_. 2019. Manajemen Bank. Surabaya: Qiara Media Patner
- Anugrah, K dan Sudarmayasa, I. W. 2020. Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19. Edisi 5 Semarang: Badan Pnerbit Universitas Diponegoro.
- Marwiyah, S. 2023. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. Probolinggo
- Mulyani, S. R. 2021. Metodologi Penelitian. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Nahdhah. 2022. Buku Ajar Hukum Perbankan. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- Nalendra, A. R. A., dkk. 2021. Statistika Seri Dasar Dengan SPSS. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 2019. Buku Perbankan 2 Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi. Jakarta.
- Sahir, S. H. 2021. Metodologi Penelitian. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.