

PENGARUH PENGETAHUAN INVESTASI DAN PERILAKU INVESTOR TERHADAP MINAT INVESTASI DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA DINAS PENENAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUTAI TIMUR

¹Murtiningsih, ²Ausy Riana, ³Juwita Aprillia, ⁴Rizkiawan

^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nusantara Sangatta

Korespondensi : ausy.riana@yahoo.com

Abstract

This study aims to analyze and explain the effect of Investment Knowledge and Investor Behavior on Investment Intention, with Service Quality as a Moderating Variable at the East Kutai Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office.

A sample size of 159 respondents was used. The sampling technique used was non-probability sampling. The data analysis used was quantitative using structural equation modeling (SEM). The results of the t-test study show that Investment Knowledge and Investor Behavior have an effect on Service Quality, therefore H_a is accepted and H_0 is rejected, Investment Knowledge, Investor Behavior and Service Quality have an effect on Investment Interest, therefore H_a is accepted and H_0 is rejected, Service Quality cannot moderate Investment Knowledge and Investor Behavior on Investment Interest, therefore H_0 is accepted and H_1 is rejected. The first Determination Coefficient obtained from the independent variables (X_1 and X_2 against Z) in this study is 70.5 percent and the second Determination Coefficient obtained from the independent variables (X_1 , X_2 , and Z against Y) in this study is 90.5 percent.

Keywords : *Investment Knowledge, Investor Behavior, Service Quality, and Investment Intention*

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Pengetahuan Investasi dan Perilaku Investor terhadap Minat Investasi dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 159 reseponden. Teknik sampling yang digunakan *non probability sampling*. Analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan *structure equation model* (SEM).

Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa Pengetahuan Investasi dan Perilaku Investor berpengaruh terhadap Kualitas Layanan, oleh sebab itu H_a diterima dan H_0 ditolak, Pengetahuan Investasi, Perilaku Investor dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Minat Investasi, oleh sebab itu H_a diterima dan H_0 ditolak, Kualitas Layanan tidak dapat memoderasi Pengetahuan Investasi dan Perilaku Investor terhadap Minat Investasi, oleh sebab itu H_0 diterima dan H_1 ditolak. Kofisien Determinasi pertama yang diperoleh dari variabel *independent* (X_1 dan X_2 terhadap Z) dalam penelitian ini sebesar 70,5 persen dan Kofisien Determinasi kedua yang diperoleh dari variabel *independent* (X_1 , X_2 , dan Z terhadap Y) dalam penelitian ini sebesar 90,5 persen.

Kata Kunci: *Pengetahuan Investasi, Perilaku Investor, Kualitas Layanan dan Minat Investasi*

Pendahuluan

Investasi merupakan kegiatan menanamkan modal (uang atau aset) dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan atau peningkatan nilai di masa depan. Pengertian investasi yang didefinisikan menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah bentuk penanaman modal biasa jangka panjang untuk pengadaan aktiva lengkap atau pembelian saham dan surat berharga lain untuk memperoleh keuntungan.

Pengetahuan tentang investasi dari investor merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan investasi dapat dilakukan disuatu wilayah oleh para investor, artinya pengetahuan dapat menentukan keputusan dalam berinvestasi (Hati & Harefa, 2019; Intansia & Kurnianingsih, 2022). Pengetahuan tentang investasi berdampak pada minat untuk berinvestasi dari investor, karena pengetahuan yang rendah akan berakibat pada respon investor yang tidak memahami peluang investasi yang baik atau bagus maupun sebaliknya justru merespon investasi yang merugikan.

Perilaku investor sangat mempengaruhi minat investasi karena aspek psikologis seperti bias emosional (*overconfidence*, *loss aversion*), kebiasaan mengikuti tren (*herding bias*), dan persepsi risiko yang tidak realistis akan membuat investor mengambil keputusan yang tidak rasional.

Peranan variabel kualitas layanan adalah sebagai mediasi dimana keberadannya dapat menjembatani minat investasi dari investor untuk memutuskan berinvestasi. Kualitas layanan yang baik dan maksimal memberikan dampak yang sangat penting dalam dunia investasi karena dengan pelayanan baik dan maksimal dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan investor dan mendorong investasi lebih lanjut jangka panjang maupun pendek.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur ?
2. Apakah Perilaku Investor berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur ?
3. Apakah Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur ?
4. Apakah Perilaku Investor berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur ?
5. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur ?
6. Apakah Kualitas Layanan memoderasi Pengetahuan Investasi terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur ?
7. Apakah Kualitas Layanan memoderasi Perilaku Investor terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur ?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin diketahui ialah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Investasi terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur

2. Untuk menganalisis pengaruh Perilaku Investor terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur
3. Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Investasi terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur
4. Untuk menganalisis pengaruh Perilaku Investor terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur
5. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur
6. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dalam memoderasi Pengetahuan Investasi terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur
7. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dalam memoderasi Perilaku Investor terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur

Kerangka Teori

Resource based theory atau teori tentang sumber daya bertujuan membahas upaya perusahaan atau organisasi untuk memberdayakan sumber daya manusianya guna memperoleh keunggulan dan keuntungan kompetitif (Porter, 2008:106) terhadap karakteristik sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.

Minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh (Slameto, 2015:180). Minat atau motivasi investasi dapat dimaknai sebagai keinginan seseorang untuk mengetahui dan belajar segala suatu hal yang berhubungan dengan investasi (Pangestu & Bagana, 2022) semisalnya terkait tentang profitabilitas, kelemahan, kinerja investasi dan instrumen yang berkaitan dengan parameter investasi. Menurut (Fitriasuri & Simanjuntak, 2022) indikator minat investasi adalah :

1. Informasi Akurat
2. Informasi Relevan
3. *Track Record*
4. Penilaian Aspek Positif
5. Kemampuan Lbaan
6. Kemudahan Urusan
7. Jenis Bisnis
8. Lingkungan

Pada dasarnya layanan (jasa) merupakan tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler et al., 2022:209). Pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang di hasilkan dari perbandingan antara ekspektasi atau harapan dengan hasil (Asbar & Saptari, 2017; Usmara, 2003). Menurut (Tjiptono, 2005) indikator Kualitas Layanan adalah :

1. Penampilan SDM
2. Peralatan
3. Penyampaian Informasi Jelas

4. Keahlian Pegawai
5. Pelayanan Tanggap
6. Cepat dan Tepat
7. Rasa Percaya
8. Perilaku Sopan
9. Pemikiran Positif
10. Perhatian

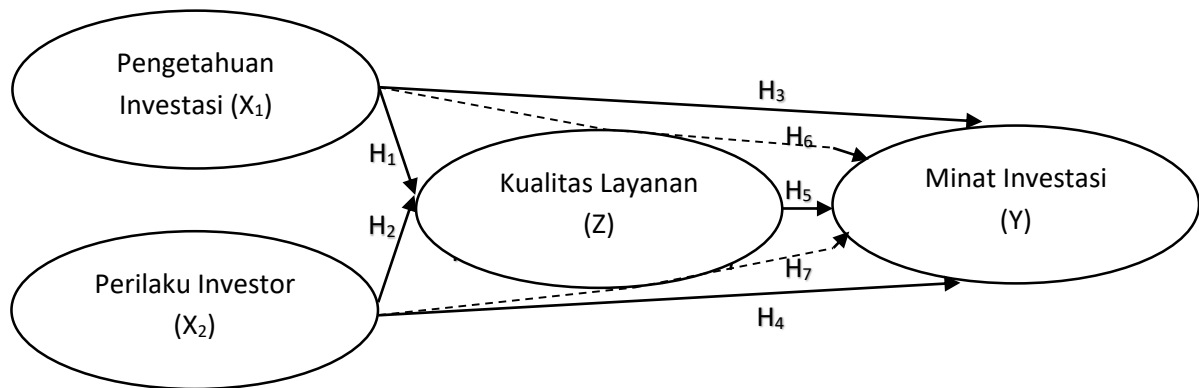
Pengetahuan investasi yang merupakan suatu informasi mengenai bagaimana cara menggunakan sebagian dana atau sumber daya yang dimiliki oleh seseorang (investor) untuk mendapatkan keuntungan di masa mendatang (Fitriasuri & Simanjuntak, 2022). Menurut (Darmawan et al, 2019) indikator pengetahuan investasi adalah :

1. Jenis Investasi
2. Mekanisme Pasar
3. Konsep Dasar Investasi
4. Tujuan Investasi
5. Jenis Pembiayaan
6. Risiko Pasar

Perilaku *herding* (atau dikenal sebagai perilaku ikut-ikutan) dapat didefinisikan sebagai kecenderungan individu untuk meniru tindakan atau keputusan orang lain, terutama dalam pasar keuangan atau investasi, daripada membuat keputusan secara mandiri berdasarkan analisis informasi yang ada. Menurut (Brunnermeier, 2001:147) menyatakan bahwa perilaku *herding* dijelaskan dengan orang-orang yang dengan cara buta (*blindly*) mengikuti keputusan orang lain. Menurut (Saxena et al, 2016) indikator perilaku investor adalah :

1. Ikut-Ikutan Dalam Produk Aset Berisiko
2. Mengikuti Kerabat Dalam Berinvestasi
3. Tidak Memiliki Cukup Pengetahuan Tentang Pasar Saham
4. Tidak Memiliki Akses Informasi Yang Tepat
5. Berinvestasi di Perusahaan *Blue Chip*
6. *Tren Bullish* (Naik) Mendorong Untuk Mengikuti Tren Pasar
7. Merasa Nyaman *Trading* Dalam Sebuah Kelompok
8. Melindungi Reputasi Saat Ini
9. Fokus Pada Fluktuasi Nilai Saham
10. Mempercai Sentimen Pasar
11. Mengandalkan Pendapat Kerabat dan Teman Saat Berinvestasi
12. Ketidakpastian dan Gejolak di Pasar Global
13. Berinvestasi Pada Perusahaan Yang Dikenal
14. Mudah Meniru Perilaku Orang Lain
15. Mempercayai Rumor dan Analisis Investor Lain
16. Tidak Yakin Bagaimana Bertindak Dalam Situasi Tertentu

Gambar 1 Kerangka Pikir



Sumber data diolah peneliti 2026

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan dasar teori diatas, maka dihasilkan hipotesis sementara dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. H_a : Diduga Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
H₀ : Diduga Pengetahuan Investasi tidak berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
2. H_a : Diduga Perilaku Investor berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
H₀ : Diduga Perilaku Investor tidak berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
3. H_a : Diduga Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
H₀ : Diduga Pengetahuan Investasi tidak berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
4. H_a : Diduga Perilaku Investor berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
H₀ : Diduga Perilaku Investor tidak berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
5. H_a : Diduga Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

- H₀: Diduga Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
6. H_a: Diduga Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Minat Investasi melalui Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
- H₀: Diduga Pengetahuan Investasi tidak berpengaruh terhadap Minat Investasi melalui Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
7. H_a: Diduga Perilaku Investor berpengaruh terhadap Minat Investasi melalui Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur
- H₀: Diduga Perilaku Investor tidak berpengaruh terhadap Minat Investasi melalui Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 6 bulan. Tempat penelitian ini adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Kutai Timur dengan jumlah sebanyak 210 orang. Kuota (*Quota Sampling*) adaah salah satu jenis penarikan sampel yang termask *non probability* yang telah diketahui jumlah sampelnya sehingga dapat memberikan proporsi penentuan jumlahnya. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 210 responden. Adapun alat analisis yang digunakan ialah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS)

Hasil dan Pembahasan

Hasil pengujian *outer loading* tiap indikator semua lebih besar dari 0,70, dengan kata lain bahwa semua indikator pertanyaan dapat dikatakan valid. Adapun pengujian *outer loading* sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Pengujian Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Minat Investasi (Y)	Y ₁	0.827	Valid
	Y ₂	0.872	Valid
	Y ₃	0.875	Valid
	Y ₄	0.915	Valid
Pengetahuan Investasi (X ₁)	X _{1.1}	0.865	Valid
	X _{1.2}	0.895	Valid
	X _{1.3}	0.894	Valid
	X _{1.4}	0.935	Valid
Perilaku Investor (X ₂)	X _{2.1}	0.779	Valid
	X _{2.2}	0.528	Tidak Valid
	X _{2.3}	0.814	Valid
	X _{2.4}	0.884	Valid

	X _{2.5}	0.818	Valid
	X _{2.6}	0.730	Valid
	X _{2.7}	0.799	Valid
	X _{2.8}	0.823	Valid
	Z ₁	0.703	Valid
Kualitas Layanan (Z)	Z ₂	0.905	Valid
	Z ₃	0.820	Valid
	Z ₄	0.782	Valid
	Z ₅	0.896	Valid

Sumber : Diolah Smart PLS, 2026

Tabel 3. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	<i>R Square</i>
Kualitas Layanan (Z)	0.605
Minat Investasi (Y)	0.582

Sumber : Diolah Smart PLS, 2026

Berdasarkan Tabel 3 Nilai Koefisien Determinasi (R^2) untuk variabel Kualitas Layanan (Z) memiliki nilai sebesar 0.605. Hal ini berarti bahwa nilai sebesar 60.5 persen Kualitas Layanan (Z) dapat dijelaskan oleh Pengetahuan Investasi (X_1) dan Perilaku Investor (X_2). sedangkan sisanya sebesar 39.5 persen dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Nilai Koefisien Determinasi (R^2) untuk variabel Minat Investasi (Y) memiliki nilai sebesar 0.582. Hal ini berarti bahwa nilai sebesar 58.2 persen Minat Investasi (Y) dapat dijelaskan oleh Pengetahuan Investasi (X_1) dan Perilaku Investor (X_2), sedangkan sisanya 41.8 persen dapat dijelaskan oleh variabel lain luar model penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (*Direct Effects*)

No	Hipotesis (Jalur Hubungan)	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Keterangan
H ₁	Pengetahuan Investasi (X_1) → Kualitas Layanan (Z)	0.513	9.637	0.000	H _a Diterima H ₀ Ditolak
H ₂	Perilaku Investor (X_2) → Kualitas Layanan (Z)	0.311	4.637	0.000	H _a Diterima H ₀ Ditolak
H ₃	Pengetahuan Investasi (X_1) → Minat Investasi (Y)	0.612	10.637	0.000	H _a Diterima H ₀ Ditolak

H ₄	Perilaku Investor (X ₂) → Minat Investasi (Y)	-0.111	1.033	0.302	H _a Ditolak H ₀ Diterima
H ₅	Kualitas Layanan (Z) → Minat Investasi (Y)	0.308	3.396	0.001	H _a Diterima H ₀ Ditolak

Sumber : Diolah Smart PLS, 2026

Berdasarkan Tabel 4 Hasil pengujian pengaruh langsung (*Direct Effects*) dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis pertama ini yaitu $0.000 >$ dari signifikansi 0.05.
- Perilaku Investor berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis kedua ini yaitu $0.000 >$ dari signifikansi 0.05.
- Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis ketiga ini yaitu $0.000 >$ dari signifikansi 0.05.
- Perilaku Investor tidak berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis keempat ini yaitu $0.302 <$ dari signifikansi 0.05.
- Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis kelima ini yaitu $0.001 >$ dari signifikansi 0.05.
- Kualitas Layanan tidak dapat memoderasi Pengetahuan Investasi terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis keenam ini yaitu $0.940 <$ dari signifikansi 0.05.
- Kualitas Layanan tidak dapat memoderasi Perilaku Investor terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis ketujuh ini yaitu $0.940 <$ dari signifikansi 0.05.

Tabel 5. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (*Spesific Indirect Effects*)

No	Hipotesis (Jalur Hubungan)	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Keterangan
H ₆	Pengetahuan Investasi (X ₁) → Minat Investasi (Y) → Kualitas Layanan (Z)	-0.005	0.076	0.940	H _a Ditolak H ₀ Diterima

H ₇	Perilaku Investor (X ₂) → Minat Investasi (Y) → Kualitas Layanan (Z)	0.029	0.345	0.730	H _a Ditolak H ₀ Diterima
----------------	--	-------	-------	-------	---

Sumber : Diolah Smart PLS, 2026

Berdasarkan Tabel 5 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (*Spesific Indirect Effects*) dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kualitas Layanan tidak dapat memoderasi Pengetahuan Investasi terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis keenam ini yaitu $0.940 <$ dari signifikansi 0.05.
- b. Kualitas Layanan tidak dapat memoderasi Perilaku Investor terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur. Artinya nilai dari Hipotesis ketujuh ini yaitu $0.940 <$ dari signifikansi 0.05.

Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Investasi terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Kualitas Layanan (LAY), sehingga hipotesis penelitian pertama (H_a) Diterima, dan (H₀) Ditolak. Hasil ini dibuktikan dengan uji statistik yang memiliki nilai t statistik sebesar 9.637 yang lebih besar dari 1.975 (atau 0.05), artinya semakin tinggi tingkat pengetahuan investasi yang dimiliki oleh nasabah atau klien, maka akan semakin baik pula persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan kata lain, pengetahuan investasi bukan hanya memengaruhi keputusan investasi seseorang, tetapi juga membentuk ekspektasi dan penilaian terhadap layanan yang diterima, seperti kecepatan respons, keakuratan informasi, transparansi biaya, dan kemudahan akses layanan.

2. Pengaruh Perilaku Investor terhadap Kualitas Layanan Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

Perilaku Investor (HER/PER) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan (LAY), sehingga hipotesis penelitian kedua (H_a) Diterima, dan (H₀) Ditolak. Hasil ini dibuktikan dengan uji statistik yang memiliki nilai t statistik sebesar 4.637 yang lebih besar dari 1.96 (atau 0.05), artinya Perilaku Investor yang mencakup aspek-aspek seperti *overconfidence*, *herding* (perilaku mengikuti kerumunan), *loss aversion*, *risk tolerance*, serta reaksi terhadap informasi pasar memiliki peran penting dalam membentuk persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pasar.

3. Pengaruh Pengetahuan Investasi terhadap Minat Investasi n Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

Hasil pengolahan data statistik dibuktikan dengan uji statistik yang memiliki nilai t statistik sebesar 10.637 yang lebih besar dari 1.96 (atau 0.05), dan nilai P value 0.00 yang lebih

kecil dari 0.05 (sebagai *role of thumb* hipotesis diterima jika $P \text{ value} < 0.05$) terhadap MIN, menunjukkan bahwa Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Minat Investasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga H_a diterima dan menolak H_o . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi yang menyatakan bahwa dengan pengetahuan tentang investasi seorang investor pada hakekatnya menjadi modal yang akan membantu investor untuk menentukan minat untuk berinvestasi yang tepat dan mengelola risiko secara efektif (Hati & Harefa, 2019; Intansia & Kurnianingsih, 2022; Mulyani, 2023). Pada hakekatnya pengetahuan tentang investasi merupakan kumpulan informasi dan pemahaman tentang berbagai aspek tentang investasi seperti: ragam investasi, risiko yang menyertai, keuntungan yang akan diperoleh, dan cara mengelola keuangan untuk mencapai tujuan investasi tersebut terlebih terkait dengan manfaat dari investasi tersebut.

4. Pengaruh Perilaku Investor terhadap Minat Investasi n Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

Hasil pengolahan data statistik dibuktikan dengan uji statistik yang memiliki nilai t statistik sebesar 1.033 yang lebih kecil dari 1.96 (atau 0.05), dan nilai $P \text{ value}$ 0.302 yang lebih besar dari 0.05 (sebagai *role of thumb* hipotesis diterima jika $P \text{ value} < 0.05$) terhadap MIN, menunjukkan bahwa Perilaku Investor tidak berpengaruh terhadap Minat Investasi untuk berinvestasi, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis keempat H_a ditolak dan menerima H_o . Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi (Annisawanti et al., 2024; Yanti & Triono, 2024) menyatakan bahwa perilaku *herding* investor tidak mempengaruhi keputusan atau minat investor dalam berinvestasi. Sedangkan penelitian lainnya (Fridana & Asandimitra, 2020; Hariyanto & Graciafernandy, 2024; Puspitasari & Ristianawati, 2024; Putri & Yulianti, 2025) menyatakan bahwa dengan perilaku *herding* yang dimiliki oleh investor menentukan dan berpengaruh positif terhadap minat untuk berinvestasi.

5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Investasi Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

Hasil pengolahan data statistik dibuktikan dengan uji statistik yang memiliki nilai t statistik sebesar 3.396 yang lebih besar dari 1.96 (atau 0.05), dan nilai $P \text{ value}$ 0.001 yang lebih kecil dari 0.05 (sebagai *role of thumb* hipotesis diterima jika $P \text{ value} < 0.05$) terhadap MIN, menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat investor dalam investasi, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis kelima H_a diterima dan menolak H_o . Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini (Apriani et al., 2023; Dyana & Setiyono, 2023; Fitri et al., 2025; Fitriyani & Taharuddin, 2022; Ningsih et al., 2019; Pramudya & Rahmi, 2022) yang menyatakan bahwa dengan layanan yang baik dan berkualitas akan mendorong minat investor untuk berinvestasi, pelayanan yang baik, responsif, dan terpercaya meningkatkan kepuasan serta kepercayaan calon investor, yang pada akhirnya mendorong keinginan mereka untuk menanamkan modal (Parasuraman et al., 1988).

6. Pengaruh Kualitas Layanan Memoderasi Pengetahuan Investasi terhadap Minat Investasi n Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

Hasil pengolahan data statistik dibuktikan dengan nilai uji statistik yang memiliki nilai t statistik sebesar 0.076 yang lebih kecil dari 1.96 (atau 0.05), dan nilai $P \text{ value}$ 0.940 yang lebih besar dari 0.05 (sebagai *role of thumb* hipotesis diterima jika $P \text{ value} < 0.05$) terhadap MIN, menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak mampu memoderasi dengan memperkuat

pengaruh pengetahuan investor tentang investasi terhadap minat investasi investor, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis keenam H_a ditolak dan menerima H_o . Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu Kualitas layanan merupakan persepsi yang diberikan oleh pelanggan yang menilai seberapa baik suatu perusahaan memenuhi atau melebihi harapan mereka dalam menyediakan produk atau jasa tidak terkecuali dengan penawaran produk-produk investasi yang membutuhkan pelayanan yang bukan hanya memuaskan namun maksimal, sehingga di masa mendatang akan semakin baik (Ndraha, 2007). Kualitas layanan adakalanya tidak mampu memoderasi atau memperkuat pengetahuan investasi investor untuk berinvestasi, karena pengetahuan investor seringkali mengabaikan kualitas layanan karena pengetahuan sudah cukup memberikan informasi secara mandiri kepada investor dalam memutuskan (Amin & Rachmawati, 2023).

7. Pengaruh Kualitas Layanan Memoderasi Perilaku Investor terhadap Minat Investasi n Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur

Hasil pengolahan data statistik dibuktikan dengan nilai uji statistik yang memiliki nilai t statistik sebesar 0.345 yang lebih kecil dari 1.96 (atau 0.05), dan nilai P value 0.730 yang lebih besar dari 0.05 (sebagai role of thumb hipotesis diterima jika P value < 0.05) terhadap MIN, menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak mampu memoderasi dengan memperkuat pengaruh pengetahuan investor tentang investasi terhadap minat investasi investor, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh H_a ditolak dan menerima H_o . Perilaku *herding* (ikut-ikutan) merupakan perilaku yang disengaja terjadi sebagai akibat dari terbatasnya akses masyarakat terhadap informasi, yang menyebabkan investor saling mengikuti atau ikut-ikutan terbawa arus trend keadaan (Yuwana et al., 2025). Pelayanan yang dilakukan dengan prima dan maksimal dengan memberikan informasi yang cukup akurat yang mendorong konsumen termotivasi dan berminat membeli produk atau berinvestasi (Love et al., 2020; Onyeaka et al., 2022; Rondoni & Grasso, 2021).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pengolahan data statistik yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Kualitas Layanan, sehingga hipotesis penelitian pertama (H_a) Diterima, dan (H_o) Ditolak. Artinya semakin tinggi tingkat pengetahuan investasi yang dimiliki oleh nasabah atau klien, maka akan semakin baik pula persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan kata lain, pengetahuan investasi bukan hanya memengaruhi keputusan investasi seseorang, tetapi juga membentuk ekspektasi dan penilaian terhadap layanan yang diterima, seperti kecepatan respons, keakuratan informasi, transparansi biaya, dan kemudahan akses layanan.
2. Perilaku Investor berpengaruh terhadap Kualitas Layanan, sehingga hipotesis penelitian kedua (H_a) Diterima, dan (H_o) Ditolak. Artinya Perilaku Investor yang mencakup aspek-aspek seperti *overconfidence*, *herding* (perilaku mengikuti kerumunan), *loss aversion*, *risk tolerance*, serta reaksi terhadap informasi pasar memiliki peran penting dalam membentuk persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pasar.
3. Pengetahuan Investasi berpengaruh terhadap Minat Investasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga H_a diterima dan menolak H_o . Artinya pengetahuan tentang investasi seorang investor pada hakekatnya menjadi modal yang akan membantu investor untuk menentukan minat untuk berinvestasi yang tepat dan mengelola risiko secara efektif

4. Perilaku Investor berpengaruh terhadap Minat Investasi, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis keempat H_a ditolak dan menerima H_o . Artinya Perilaku Investor dapat terjadi pada hakekatnya karena didorong ketidakmampuan investor yang kurang bahkan tidak memiliki pengetahuan terhadap dunia investasi, sehingga lebih cenderung melakukan aksi ikut-ikutan.
5. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Minat Investasi, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis kelima H_a diterima dan menolak H_o . Artinya bahwa dengan layanan yang baik dan berkualitas akan mendorong minat investor untuk berinvestasi, pelayanan yang baik, responsif, dan terpercaya meningkatkan kepuasan serta kepercayaan calon investor, yang pada akhirnya mendorong keinginan mereka untuk menanamkan modal.
6. Kualitas Layanan tidak mampu memoderasi dengan memperkuat pengaruh Pengetahuan Investasi terhadap Minat Investasi, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis keenam H_a ditolak dan menerima H_o . Artinya Kualitas layanan merupakan persepsi yang diberikan oleh pelanggan yang menilai seberapa baik suatu perusahaan memenuhi atau melebihi harapan mereka dalam menyediakan produk atau jasa tidak terkecuali dengan penawaran produk-produk investasi yang membutuhkan pelayanan yang bukan hanya memuaskan namun maksimal, sehingga di masa mendatang akan semakin baik.
7. Kualitas Layanan tidak mampu memoderasi dengan memperkuat pengaruh Perilaku Investor terhadap Minat Investasi, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh H_a ditolak dan menerima H_o . Artinya Untuk itu dalam mengantisipasi risiko yang tidak diinginkan diperlukan pelayanan yang maksimal dan berkualitas yang memenuhi kebutuhan atau melebihi harapan mereka dalam menyediakan produk atau jasa tidak terkecuali dengan penawaran produk investasi, bukan hanya memuaskan tapi kinerjanya meningkat dari masa ke masa.

Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama penelitian dapat teridentifikasi beberapa keterbatasan yang terkait dengan proses dan hasil penelitian ini yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur disarankan untuk rutin mengadakan edukasi, webinar atau konten digital (video, artikel infografis) yang mudah dipahami oleh investor pemula maupun berpengalaman.
2. Kualitas layanan terbukti memengaruhi minat investasi, sehingga perlu peningkatan kecepatan respons *customer service*, keakuratan informasi biaya, serta transparansi risiko produk. Hal ini akan memperkuat kepercayaan dan kenyamanan investor.
3. Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur disarankan menyediakan platform dapat menyediakan fitur notifikasi atau peringatan ketika terjadi lonjakan pembelian aset tertentu secara tidak rasional, untuk menekan perilaku ikut-ikutan.
4. Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur disarankan adanya modul atau sesi *coaching* yang membahas manajemen risiko, *loss aversion* dan cara membuat keputusan investasi berdasarkan data, bukan emosi atau tren sesaat.
5. Perusahaan juga sebaiknya menjadikan kualitas layanan sebagai strategi utama yang berdiri sendiri, bukan sekedar pelengkap. Fokus pada peningkatan konsistensi dan keandalan layanan secara langsung.
6. Dikarenakan kualitas layanan gagal berperan sebagai variabel moderasi, disarankan agar peneliti selanjutnya mengidentifikasi variabel lain seperti reputasi perusahaan, kemudahan teknologi (*user experience*) atau insentif *financial* yang mungkin lebih efektif memperkuat pengaruh pengetahuan dan perilaku terhadap minat investasi.

7. Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur disarankan menyediakan saluran pengaduan dan saran yang terintegrasi serta menindaklanjuti masukan tersebut dalam periode tertentu.

Daftar Pustaka

- Apriani, I., Majid, N., & Rohana. (2023). Pengaruh Pendapatan , Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Emas Di Unit Pegadaian Syariah UIN STS Jambi. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 2(1).
- Amin, Y. M., & Rachmawati, L. (2023). Pengaruh Pengetahuan Investasi, Motivasi Investasi, Literasi Pasar Modal Dan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Peningkatan Minat Investasi Di Pasar Modal. *JIAI (Jurnal Ilmiah Akuntansi Indonesia)*, 8(2), 241–269.
- Annisawanti, H., Dahlan, M., & Handoyo, S. (2024). Pengaruh Environmental, Social dan Governance (ESG) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode Tahun 2018-2022. *Jurnal Proaksi*, 11(2), 399–415. <https://doi.org/10.32534/jpk.v11i2.5702>
- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2017). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2), 39–47.
- Brunnermeier, M. K. (2001). *Asset Pricing Gender Asymmetric Information: Bubbles Crashes, Technical Analysis, and Herding*. Oxford University Press on Demand.
- Darmawan, A., Kurnia, K., & Rejeki, S. (2019). Pengetahuan Investasi, Motivasi Investasi, Literasi Keuangan Dan Lingkungan Keluarga Pengaruhnya Terhadap Minat Investasi Di Pasar Modal. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 44–56. <https://doi.org/10.32639/jiak.v8i2.297>
- Dyana, F., & Setiyono, W. P. (2023). Pengaruh pemahaman berinvestasi , modal minimal investasi , dan kualitas layanan terhadap minat investasi emas di PT . Pegadaian (studi kasus literatur PT . Pegadaian persero Sidoarjo). *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, 3(3), 118–129. <https://doi.org/10.17977/um066v3i32023p118-129>
- Fitri, A. F., Alrasyid, H., & Bastomi, M. (2025). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Investasi Emas di Bank Syariah (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia KCP Malang Lawang) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Investasi Emas di Bank Syariah (Studi Ka. Warta, 8(1), 237–244.
- Fitriasuri, F., & Simanjuntak, R. M. A. (2022). Pengaruh pengetahuan investasi, manfaat motivasi, dan modal minimal investasi terhadap keputusan investasi di Pasar Modal. *Owner*, 6(4), 3333–3343. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1186>
- Fitriyani, F., & Taharuddin, T. (2022). Pengaruh Promosi dan Kepuasan Pelayanan terhadap Keputusan Berinvestasi Melalui Persepsi Potensi Investasi (Studi Di Provinsi Kalimantan Selatan). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 11(2), 39. <https://doi.org/10.20527/jbp.v11i2.14992>
- Fridana, I. O., & Asandimitra, N. (2020). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Investasi (Studi Pada Mahasiswi Di Surabaya). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*,

- 4(2), 396. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i2.8729>
- Hariyanto, B., & Graciafernandy, M. A. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan, Herding Behaviour, dan Financial Technology Terhadap Keputusan Investasi. *Jurnal Ilmiah Aset*, 26(1), 1–6. <https://doi.org/10.37470/1.26.1.231>
- Hati, S. W., & Harefa, W. S. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berinvestasi Di Pasar Modal Bagi Generasi Milenial (Studi Pada Mahasiswi Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam). *Journal of Business Administration*, 3(2), 15.
- Intansia, A., & Kurnianingsih, H. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berinvestasi Generasi Milenial Di Surakarta. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(1), 66–74. <https://doi.org/10.56338/jsm.v9i1.2327>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (Edisi ke-1). Pearson Education.
- Love, P., Booth, A., Margerison, C., Nowson, C., & Grimes, C. (2020). Food and nutrition education opportunities within Australian primary schools. *Health Promotion International*, 35(6), 1291–1301. <https://doi.org/10.1093/heapro/daz132>
- Mulyani, S. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Untuk Berinvestasi Di Pasar Modal. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(1), 53–69. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i1.470>
- Ningsih, G., Dayyan, M., & Nurjanah, N. (2019). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Berinvestasi Logam Mulia Di Pegadaian Syariah Langsa Barat. *Ihtiyath : Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 3(1), 87–110. <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v3i1.1297>
- Ndraha, T. (2007). *Kybernologi Sebuah Scientific Movement*. Sirao Credentia.
- Onyeaka, H. K., Acquah, I., Firth, J., Khan, B. A., Baiden, P., Muoghalu, C., Anugwom, G., & Torous, J. (2022). Trends and factors associated with use of digital health technology among adults with serious psychological distress in the United States: A secondary data analysis of the National Health Interview Survey. *Population Medicine*, 4(February), 1–7. <https://doi.org/10.18332/popmed/145913>
- Saxena, S., Purohit, H., & Satija, V. . (2016). Retail Investors' Herding Behaviour: Determinant of. SCMS. *Indian, Journal of Management*, 13(2).
- Slameto. (2015). *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Rineka Cipta.
- Pangestu, A., & Bagana, B. D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Investasi Generasi Milenial di Kota Semarang. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 212–220. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v15i2.671>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Puspitasari, P., & Ristianawati, Y. (2024). Pengaruh Herding dan Religiosity Terhadap Keputusan Investasi Saham dengan Financial Literacy Sebagai Variabel Moderasi. 5(3), 379–387. <https://doi.org/10.47065/jbe.v5i3.6032>
- Putri, A., & Yulianti, E. (2025). Pengaruh Perilaku Anchoring dan Herding Bias terhadap Pengambilan Keputusan Investasi dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi pada Investor di Kota Bandung Tahun 2024. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 8,

2714–2723.

- Pramudya, R. M., & Rahmi, M. (2022). Pengaruh Literasi Asuransi , Religiusitas , dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Asuransi Syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 3(1), 70–87.
- Porter, M. E. (2008). *Competitive Advantage (Keunggulan Bersaing): Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Kharisma Publishing.
- Rondoni, A., & Grasso, S. (2021). Consumers behaviour towards carbon footprint labels on food: A review of the literature and discussion of industry implications. *Journal of Cleaner Production*, 301, 127031. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127031>
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media.
- Usmara. (2003). *Implementasi Manajemen Stratejik: Kebijakan dan Proses*. PT. Amara Books.
- Yanti, H., & Triono, H. (2024). Pengaruh Herding, Overconfidence, Risk Perception, Dan Personal Financial Needs Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa. *J-Aksi : Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 5(1), 92–103. <https://doi.org/10.31949/jaksi.v5i1.8554>
- Yuwana, H. E., Mustaqim, M., Zaki, A., & Violita, C. E. (2025). Pengaruh Herding Behavior, Overconfidence Terhadap Keputusan Investasi Generasi Muda Di Surabaya Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 9(1), 3393–3414.