

Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang

Novita Rahmawati¹⁾

Rahmawatinovita103@gmail.com

Agustina Widodo²⁾

agust_indonesia@yahoo.com

¹⁾²⁾ Universitas YPPI Rembang Jawa Tengah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan Analisis pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas pelayanan Kredit dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang ada saat penelitian berlangsung. Sampel dari penelitian ini adalah 91 nasabah Bank Rembang. Teknik pengambilan sampel yang akan dilakukan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh antar beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Keputusan pengambilan Kredit, kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit dan Prosedur Kredit berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Kata kunci : Tingkat Suku bunga, Bank, Kualitas Pelayanan Kredit, Prosedur Kredit dan Keputusan Pengambilan Kredit.

PENDAHULUAN

Semakin maju dan berkembangnya suatu sistem perekonomian dalam suatu negara maka secara tidak langsung semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat. Ini karena kita harus bisa mengendalikan situasi dan kondisi tertentu di dalam suatu negara. Ada juga beberapa perusahaan yang membutuhkan sumber eksternal untuk mendukung operasi mereka. Sumber dan asal eksternal dapat diperoleh secara kredit.

Dalam memenuhi kebutuhan finansial perusahaan dapat mengajukan permohonan kredit kepada bank dalam bentuk kredit investasi atau kredit modal kerja (Afrianti & Sari, 2014). Sementara itu, masyarakat umum yang mengalami kesulitan keuangan karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dapat mengambil jenis kredit konsumtif ini. Kredit konsumtif adalah kredit yang dapat digunakan untuk konsumsi atau kebutuhan pribadi.

Keputusan anggota dalam mengambil kredit dapat didefinisikan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif (Schiffman & Kanuk, 2014). (Peter & Olson, 2013) mendefinisikan Keputusan anggota tentang pinjaman dipilih antara dua tindakan atau lebih. Pusat keputusan anggota untuk mengambil nilai adalah proses menggabungkan informasi untuk mengevaluasi atau memilih salah satu dari dua perilaku alternatif. Banyak faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan ketika akan memutuskan untuk mengambil kredit, antara lain adalah faktor tingkat suku bunga, kualitas pelayanan kredit dan prosedur kredit.

Faktor pertama yang keputusan pengambilan kredit adalah tingkat suku bunga. Suku bunga adalah harga yang ditawarkan atas dana yang akan di keluarkan kreditur. Tingkat suku bunga bisa menjadi variabel utama yang bisa ditanyakan oleh calon debitur sebelum memutuskan untuk pengambilan keputusan kredit (Dian & Viola, 2017). Tingkat suku bunga juga merupakan harga dana yang dapat dipinjamkan (*loanable funds*), yang besarnya ditentukan oleh preferensi dan sumber pinjaman dari berbagai pelaku ekonomi dipasar. Suku bunga dipengaruhi tidak hanya oleh perubahan preferensi pelaku ekonomi mengenai pinjam meminjam, tetapi juga oleh perubahan daya beli uang.

Efrienty dan Janrosol (2017), Supriyadi (2019) serta Wulan dan Sukari (2021) dalam hasil penelitiannya dimana tingkat suku bunga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan kredit. Artinya dengan adanya suku bunga rendah akan membuat nasabah lebih setuju untuk meminjam atau mengajukan dana di bank namun jika suku bunga yang ditawarkan tinggi makasemakin tinggi pula resiko calon kreditur batal mengajukan kredit. Namun, penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan (Simarmata & Parulian, 2017) bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap nilai keputusan pengambilan kredit. Artinya, apabila suku bunga kredit meningkat maka akan menurunkan keputusan dalam pengambilan kredit nasabah atau sebaliknya apabila suku bunga kredit menurun maka akan meningkatkan keputusan pengambilan kredit di bank tersebut.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit adalah kualitas pelayanan kredit. Kualitas pelayanan berupa aktivitas tidak dapat diraba yang terjadi akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau lain-lain.

Hasil penelitian dari (Hana & Wahyuni, 2019), Badrul, dkk (2019) serta (Bramantyo, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Artinya, Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah yang mengambil kredit. Penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya, dkk (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Artinya, Kualitas pelayanan yang tidak baik akan memberikan dampak negatif bagi setiap nasabah yang mau mengambil kredit. Kualitas layanan kredit adalah pandangan pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan. Jika persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut baik, maka hal ini akan mempengaruhi keputusan kredit yang dihadapi konsumen dalam menggunakan produk atau jasa tersebut. Suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas tinggi jika

produk atau jasa tersebut secara langsung dapat memberikan manfaat bagi pelanggan itu sendiri.

Adapun faktor ketiga dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit adalah prosedur kredit. Prosedur pemberian kredit adalah tahapan – tahapan yang harus dilalui sebelum keputusan kredit diberikan untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit. Menurut (Kasmir, 2012)

Hasil penelitian dari (Hana & Supriyadi, 2019), Wulan, dkk (2019) serta (Wulansari & Sukaris, 2021) menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Artinya, bahwa prosedur kredit yang mudah membuat nasabah untuk menghambal kredit kembali pada bank tersebut. Namun, penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yasa & Jati, 2018) menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Artinya, bahwa prosedur kredit umum pengendalian internal kredit mempunyai hubungan negatif dengan keputusan pengambilan kredit bermasalah, yang berarti bahwa semakin baik prosedur kredit umum pengendalian internal rendah terhadap nilai kredit.

Objek penelitian yang akan dilakukan adalah Bank Rembang. Perusahaan Bank Rembang dipilih karena merupakan salah satu bank perkreditan rakyat di Kabupaten Rembang, Bank Rembang ini adalah bank yang melayani kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip yang di dalam kegiatan tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Rembang merupakan salah satu tulang punggung penting dalam pembangunan nasional. Bank Rembang diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan sektor usaha mikro, kecil dan menengah dengan memberikan pembiayaan kepada mereka. Namun, dalam proses transmisi, bank terpilih datang untuk menyelamatkan. Besarnya Kredit Usaha Rakyat khususnya di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) banyak menimbulkan masalah, karena tidak semua bank pelaksana memiliki kantor yang mudah dijangkau oleh nasabah, banyak pegawai bank yang seringkali membutuhkan tambahan jaminan yang berlebihan, dan biaya transaksi kredit yang masih ditanggung. . mempertimbangkan tinggi, terutama untuk pinjaman kecil. Nasabah kurang mempersiapkan persyaratan perbankan, nasabah masih menganggap bunga pinjaman KUR terlalu tinggi.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai pengambilan keputusan kredit yang ada di Bank kota Rembang saya melakukan *pra-survey* dengan menyebarkan kuisioner yang terdiri dari indikator mengenai keputusan pengambilan kredit, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan prosedur kredit dengan menyebar kuisioner ke nasabah sebanyak 30 nasabah. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian terdahulu penelitian yang akan dilakukan berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang

Rumusan Masalah

Pengaruh antara tingkat suku bunga, pengaruh kualitas pelayanan kredit dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Rembang,

Metode Penelitian

Obyek Dan Populasi Penelitian

Obyek penelitian ini adalah Lokasi kantor pusat Bank Rembang terletak di Jalan Pemuda (Depan Pasar Kota) Rembang, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah 59217 Kabupaten Rembang .Dan untuk populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang ada pada Bank Rembang Saat penelitian berlangsung

Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya

karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jadi sampel adalah sebagian contoh yang dijadikan untuk bahan penelaah yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono 2012). Teknik pengambilan sampel yang akan dilakukan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Berikut kriteria yang ditetapkan untuk memperoleh sampel penelitian:

- a) Responden berada pada Bank Rembang saat penelitian berlangsung.
- b) Responden merupakan nasabah pinjaman kredit pada Bank Rembang

Analisis Regresi Linier Berganda

Model penelitian ini untuk menguji Analisis pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas pelayanan Kredit dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang. Pada nasabah Bank Rembang

Keterangan:

$$Y = \beta + \alpha_1 b_1 + \alpha_2 b_2 + \alpha_3 b_3 + \alpha_4 b_4 + e$$

Y = keputusan pengambilan kredit

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X₁ = Tingkat Suku Bunga

X₂ = Kualitas Pelayanan Kredit

X₃ = Prosedur Kredit

e = Standar Erro

Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Uji validitas dapat juga dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Pernyataan ditanyakan valid apabila nilai signifikasinya < 0.05.

Tabel 1
Uji Validitas

Item pertanyaan	Tingkat Signifikan	Lebih Kecil dari	Keterangan
	Keputusan	Pengambilan	Kredit
1	0,000	< 0,05	Valid
2	0,000	< 0,05	Valid
3	0,000	< 0,05	Valid
4	0,000	< 0,05	Valid
5	0,000	< 0,05	Valid
6	0,000	< 0,05	Valid
7	0,000	< 0,05	Valid
8	0,000	< 0,05	Valid
9	0,000	< 0,05	Valid

10	0,019	< 0,05	Valid
	Suku	Bunga	Bunga
11	0,000	< 0,05	Valid
12	0,000	< 0,05	Valid
13	0,000	< 0,05	Valid
14	0,000	< 0,05	Valid
15	0,000	< 0,05	Valid
16	0,000	< 0,05	Valid
17	0,000	< 0,05	Valid
18	0,000	< 0,05	Valid
	Kualitas	Pelayanan	Kredit
19	0,000	< 0,05	Valid
20	0,000	< 0,05	Valid
21	0,000	< 0,05	Valid
22	0,000	< 0,05	Valid
23	0,000	< 0,05	Valid
24	0,000	< 0,05	Valid
25	0,000	< 0,05	Valid
26	0,000	< 0,05	Valid
27	0,000	< 0,05	Valid
28	0,000	< 0,05	Valid
29	0,000	< 0,05	Valid
	Prosedur	Kredit	
30	0,000	< 0,05	Valid
31	0,000	< 0,05	Valid
32	0,000	< 0,05	Valid
33	0,000	< 0,05	Valid
34	0,000	< 0,05	Valid
35	0,000	< 0,05	Valid
36	0,000	< 0,05	Valid

Berdasarkan Tabel V.2 dapat disimpulkan bahwa dari 36 pernyataan untuk variabel keputusan pengambilan kredit, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan kredit dan prosedur kredit terdapat 36 pernyataan yang dinyatakan valid karena korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan skor total konstruk signifikansinya < 0,05

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang untuk mengukur suatu kuesioner yang menjadi indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menilai reliabilitas, digunakan rumus *Alpha Cronbach* yang dihitung dengan SPSS 2.30 sebuah instrumen memiliki reliabilitas tinggi jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* >0,70 dan *Cronbach's Alpha If Item Deleted* < *Cronbach's Coefficient Alpha*. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2
Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Tingkat signifikansi	Ket
Keputusan pengambilan kredit (Y)	0,905	0,70	Reliabel

Tingkat suku bunga (X1)	0.946	0.70	Reliabel
Kualitas pelayanan kredit (X2)	0,935	0.70	Reliabel
Prosedur kredit (X3)	0,940	0.70	Reliabel

Sumber : Data Primer dinolah 2023

Hasil pengujian reliabilitas data Tabel 2 menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien nilai alpha >0,70 sehingga semua variabel dapat dikatakan reliab

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan pada Tabel 3 diperoleh hasil uji hipotesis sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Perolehan Perhitungan Coefficient

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,393	5,157		4,148	,000
	Tingkat Suku Bunga(X1` di terima)	,042	,133	,025	,316	,753
	Kualitas Pelayanan Kredit(X2 ditolak	-,014	,077	-,017	-,187	,852
	Prosedur Kredit(X3di terima)	,387	,050	,706	7,704	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

a. Pengaruh Tingkat Suku Bungan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Hipotesis pertama menyatakan bahwa tingkat suku bunga positif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hasil pengujian pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai koefisien tingkat suku bunga adalah 0,42 dan pada tingkat signifikansi 0,753 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan pengetahuan berpengaruh positif tidak signifikan ditolak. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

b. Kualitas Pelayanan Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit Hasil pengujian pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan kredit sebesar -0,14 dan pada tingkat signifikansi 0,852 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₂ yang menyatakan kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit ditolak. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

c. Pengaruh prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hasil pengujian pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai koefisien prosedur kredit sebesar 0,387 dan pada tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₃ yang menyatakan prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit diterima. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. Hasil Perolehan Perhitungan Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.495	.478	2,634

a. Predictors: (Constant), Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit

1. Pengaruh Variabel Tingkat Suku Bunga (X_1) Terhadap Variabel Keputusan Pengambilan Kredit.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Rembang. Artinya jika semakin tinggi tingkat suku bunga membuat nasabah tidak tertarik untuk meminjam karena beban biaya hasil dari tingkat suku bunga yang dibebankan oleh bank belum bisa dicover dalam pendapatan sehari-hari. Sebagian besar pengambilan kredit ditentukan oleh kebutuhan nasabah, tetapi tingkat suku bunga itu yang sangat berpengaruh dalam menentukan kredit yang diambilnya, dimana yang cocok untuk kebutuhan dan kemampuan bayar atas kredit yang diambilnya
2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Kredit (X_2) Terhadap Variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif tidak signifikan keputusan pengambilan kredit pada Bank Rembang. Artinya jika faktor kualitas pelayanan kredit yang tidak bisa diukur melalui kemampuan untuk memberikan pelayanan perbankan seperti yang dijanjikan, kesiapan pegawai memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang, pegawai bank tidak mampu untuk cepat tanggap dalam melayani setiap transaksi yang dilakukan nasabah, pegawai bank tidak mampu untuk menangani dan memperhatikan keluhan nasabah, jaminan keamanan atas semua transaksi perbankan yang dilakukan nasabah, pegawai bank memiliki pengetahuan dan kecakapan yang baik berkaitan dengan produk dan layanan perbankan, sikap pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dinilai tidak baik dan pegawai bank memiliki pemahaman yang kurang baik terhadap keinginan perbankan merupakan suatu faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.
3. Pengaruh Variabel Prosedur Kredit (X_3) Terhadap Variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Rembang. Artinya jika faktor prosedur kredit yang diukur melalui kemudahan persyaratan pengajuan kredit yang ditetapkan bank, kejelasan proses penilaian kredit yang dilakukan oleh pegawai bank, proses keputusan kredit yang dilakukan oleh pegawai bank kemudahan dan kecepatan proses pencairan kredit yang dilakukan oleh pegawai bank, dan dokumentasi dan administrasi kredit yang dilakukan oleh pegawai bank merupakan suatu faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam keputusan pengambilan kredit

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh

Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Bank Rembang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat suku Bunga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Rembang
2. Kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Rembang
3. Prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Rembang.

Daftar Pustaka

- Afrianti, I., & Sari, A. O. (2014). SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL PADA PENGELOLAAN APLIKASI KOPERASI SIMPAN PINJAM KARYAWAN. *SNIPTEK ISBN: 978-602-72850-5 -7*, 66-70.
- Bramantyo, A. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROSEDUR KREDIT, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN KREDIT UMKM. *Profita Vol 5, No 5* , 1-15.
- Dian, E., & Viola, J. (2017). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KREDIT PELAKU UKM PADA DEBITUR BPR KOTA BATAM. *FINESTA Vol. 03, No, 01*, 46-54.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hana, C., & Supriyadi, S. G. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN KREDIT MODAL KERJA BAGI PELAKU UMKM. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 3(1), 1634-1641.
- Hana, S., & Wahyuni. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kredit dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM. *Ekuivalensi Jurnal Ekonomi Bisnis Vol 5.No5*, -.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers Kesetiaan Pelanggan, Erlangga.
- Peter, & Olson. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Kesembilan*. Jakarta: Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat.
- Schiffman, & Kanuk. (2014). *Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*. Jakarta: Erlangga.
- Simarmata, & Parulian, H. M. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro. *Jurnal Politeknik Bisnis Indonesia, [S.l.]*, v. 7, n. 1 ISSN 2338-8196, 16-31.
- Suardika, I. K. (2019). Pengaruh Prosedur Kredit dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit PT, Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Karangasem. *Jurnal Artha Satya Dharma 12 (1)*, 54-69.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wulansari, N. D., & Sukaris, S. (2021). PENGARUH PROMOSI, PROSEDUR KREDIT, TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT ULTRA MIKRO PADA PERUMDA BPR BANK GRESIK.

Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol 1. No. 3, 33-41.

Yasa, & Jati. (2018). Taxpayer Compliance from the Perspective of Slippery Slope Theory: An Experimental Study. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 20 No. 2[U1]*, 1-15.