



Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Mengambil Kredit di PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung

Esi Sriyanti^{1*}, Rasidah Nasrah² Alvina Mulyeni³

¹⁻³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Indonesia

*Penulis Korespondensi; Esisriyanti@ummy.ac.id

Abstract. This research intends to evaluate how service quality and credit procedures affect customer satisfaction during the application process for public transportation loans at PT BPR Mutiara Nagari Sijunjung. Utilizing a descriptive methodology paired with a quantitative strategy, the study gathers primary data through questionnaires given to participants, employing a purposive sampling method, and includes a total of 48 customers in the sample. Results from the partial tests demonstrate that service quality positively influences customer satisfaction. This is supported obtained being greater than the critical t-value ($3.054 > 2.01290$), along with a significance level of 0.000, which is less than 0.05. In addition, the credit procedures also exhibit a favorable effect on customer satisfaction, with the t-value (2.603) surpassing the t-table value (2.01290) and a significance level of 0.012, which is under 0.05. Moreover, the F-test analysis shows the calculated F-value is 43.106, exceeding the F-table value of 3.20. This indicates that both service quality and loan processing together have a significant positive influence on customer satisfaction during the loan application process at PT BPR Mutiara Nagari Sijunjung..

Keywords: *Customer Satisfaction; Loan Application Process; Credit Procedures Factors; Service Quality; Taking Credit.*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi dampak dari mutu layanan dan proses kredit terhadap tingkat kepuasan konsumen saat mereka mengajukan pinjaman kendaraan umum di Mutiara Nagari. Penelitian ini mengadopsi deskriptif kuantitatif dengan studi ini terutama berasal dari distribusi kuesioner dengan teknik purposive sampling yang melibatkan 48 pelanggan sebagai sampel. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara individu, mutu layanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t yang diperoleh lebih tinggi daripada t tabel, yaitu $3,054 > 2,01290$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa proses kredit juga memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, t hitung juga lebih besar dari t tabel, yaitu $2,603 > 2,01290$, signifikansi $0,012 < 0,05$. Berdasarkan analisis uji F, didapat nilai Fhitung sebesar 43,106 dibandingkan dengan Ftabel yang bernilai 3,20. Ini menunjukkan bahwa mutu layanan dan proses peminjaman bersamaan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah saat melakukan pinjaman di PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung.

Kata kunci : *Faktor-faktor; Kualitas Layanan; Kepuasan Pelanggan; Prosedur Kredit; Proses Pengajuan Pinjaman.*

1. LATAR BELAKANG

Salah satu penentu kepuasan konsumen dalam industri jasa keuangan. Nasabah menilai bank tidak hanya dari tingkat suku bunga dan jenis produk, namun juga dari cara proses pelayanan diberikan, sikap dan kompetensi pegawai, kejelasan informasi, dan kecepatan penanganan kebutuhan dan keluhan nasabah. Pelayanan yang ramah, profesional dan cepat menimbulkan persepsi positif terhadap bank, namun kurang optimal dapat mengakibatkan rendahnya kepuasan, berpotensi menurunkan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memegang peranan strategis dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Selain kualitas layanan, pemrosesan pinjaman juga menjadi aspek penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah, terutama mengingat kebutuhan pembiayaan pemerintah yang semakin meningkat. Dalam konteks ini, nasabah cenderung mengharapkan proses pengajuan pinjaman yang sederhana, cepat, dan mudah. Namun, dalam praktiknya, pemrosesan pinjaman masih sering dianggap rumit, memakan waktu, dan berpotensi membuat frustrasi karena persyaratannya tidak dipahami dengan jelas oleh nasabah.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, bank umum telah mulai mendigitalkan proses peminjaman untuk meningkatkan efisiensi dan mempercepat layanan. Berbeda dengan bank umum, Bank Daerah (BPR) yang masih banyak mengandalkan layanan langsung (offline), menghadapi tantangan dalam menyederhanakan prosedur perkreditan tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian (prudential banking). Prosedur peminjaman yang terlalu panjang dan rumit dapat menurunkan kepuasan nasabah, sedangkan prosedur yang terlalu sederhana tanpa pengendalian yang tepat berisiko meningkatkan kredit macet. Oleh karena itu, keseimbangan antara kemudahan pemrosesan dan keamanan kredit menjadi faktor penting dalam kepuasan pelanggan.

PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung sebagai salah satu Bank Daerah (BPR) yang beroperasi di Kecamatan Koto 7 Kabupaten Sijun Sumatera Barat berperan strategis dalam memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat setempat khususnya yang membutuhkan permodalan dengan proses yang relatif cepat dan syarat yang lebih menguntungkan.

Seperti PT. Sebagai lembaga keuangan berbasis komunitas, BPR Mutiara Nagari Sijunjung harus mampu memberikan kualitas layanan yang optimal dan prosedur pembiayaan yang efisien. Namun dengan semakin ketatnya persaingan antar BPR dan lembaga keuangan non-bank seperti fintech lending, perusahaan harus terus meningkatkan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas layanan dan penyempurnaan prosedur pemberian pinjaman.

Kepuasan nasabah merupakan indikator kunci keberhasilan suatu bank karena berdampak langsung pada loyalitas, citra perusahaan, dan keberlanjutan perusahaan. Nasabah yang puas terhadap kualitas pelayanan dan proses pinjaman, kemungkinan besar akan mengajukan pinjaman kembali, merekomendasikan bank, dan tetap loyal terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Di sisi lain, ketidakpuasan nasabah dapat menimbulkan persepsi negatif dan menyebabkan mereka beralih ke lembaga keuangan lain yang dirasa lebih mampu memenuhi harapannya.

Fenomena terjadi lapangan menunjukkan masih adanya keluhan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan prosedur kredit PT BPR Mutiara Nagari Sijunjung. Beberapa nasabah mengeluhkan waktu tunggu layanan yang relatif lama, kurangnya informasi yang jelas

mengenai persyaratan pinjaman, dan perbedaan persepsi antara nasabah dan otoritas terhadap proses verifikasi data. Selain itu, pemrosesan kredit, termasuk tahap pemeriksaan lapangan dan analisis kredit, sering kali dianggap memakan waktu, padahal hal ini merupakan bagian dari kebijakan pengawasan bank.

Persepsi rumitnya proses kredit ini diyakini akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Sedangkan PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung juga menghadapi kebutuhan untuk menjaga kualitas portofolio pinjamannya dan meminimalkan risiko penurunan kualitas kredit. Penyederhanaan prosedur perkreditan harus disertai dengan pemantauan dan analisis yang tepat untuk menghindari risiko perusahaan mengembangkan prosedur kredit yang efektif, efisien dan aman untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan yang paling utama dalam berbagai aspek dalam menjalankan suatu usaha atau bidang jasa. Pelayanan sangat penting dalam semua kegiatan dalam masyarakat yang kompetitif. Meski produk dan jasa yang kita jual mungkin sama, namun mengapa reaksi masyarakat bisa berbeda-beda? Semua ini disebabkan oleh tersedianya layanan untuk pelanggan yang berbeda. Pelayanan merupakan respon terhadap suatu kebutuhan manajemen, yang hanya dapat dipenuhi jika pengguna jasa menerima produk yang diinginkan (Handayani et al., 2023).

Kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, sekaligus memastikan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan mereka. Namun demikian, masih terdapat persoalan dalam kualitas layanan perbankan, yang terlihat dari tingginya jumlah keluhan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Keluhan tersebut mengindikasikan bahwa layanan yang diterima belum mampu memenuhi ekspektasi pelanggan (Nur'avita & Alamsyah, 2024). Adapun indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan meliputi aspek berwujud (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan atau kepastian (assurance), serta empati atau perhatian yang tulus (empathy) (Handayani et al., 2023).

Pemrosesan kredit, dimulai tahap persiapan perencanaan kredit dan proses kecukupan kredit (proyek, analisis dan penerapan, negosiasi, rekomendasi, keputusan pinjaman) (Maryoso & Sari, 2024). Prosedur kredit adalah prosedur yang disediakan oleh bank dan lembaga keuangan untuk menanggapi permintaan nasabah dan melaksanakan penggunaan kredit pada

saat memberikan kredit. Selain proses pinjaman, proses memperoleh pinjaman oleh karyawan yang bekerja (Astana & Suartawan, 2023). Proses ini mencakup proses perencanaan, analisis, penerapan, dan pengambilan keputusan kredit. Selain itu efektivitas prosedur peminjaman juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pegawai, sehingga prosedur yang jelas dan pelayanan yang baik akan meningkatkan kelancaran proses dan kepuasan nasabah pada saat memperoleh pinjaman. Indikator proses kredit terdiri dari menilai aspek ini meliputi realisasi kredit, kemudahan dalam prosedur, kecepatan dalam pelaksanaan, serta persyaratan yang harus dipenuhi (Cahyadi & Diatmika, 2021).

Kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi emosional yang muncul setelah seseorang membandingkan antara kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Apabila pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi ekspektasi, maka pelanggan cenderung merasa kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut sesuai dengan harapan, maka akan timbul rasa puas. Tingkat kepuasan yang lebih tinggi akan tercapai ketika kinerja yang dirasakan melampaui ekspektasi pelanggan. Harapan konsumen sendiri terbentuk dari berbagai faktor, seperti pengalaman pembelian sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, informasi yang berkembang di pasar, serta penawaran yang diberikan oleh para pesaing (Putri et al., 2023),

Kepuasan pelanggan timbul dari proses perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila kinerja tersebut melampaui ekspektasi, pelanggan akan merasakan kesenangan. Dengan demikian, kepuasan merupakan hasil dari pengalaman pelanggan dalam menggunakan produk, yang tercermin dari perasaan setelah mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima (Betania et al., 2023). Indikator dari Kepuasan Pelanggan yaitu antara lain sebagai berikut adalah Kinerja, Perasaan puas, dan Kepuasan menyeluruh (Handayani et al., 2023).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas pelayanan serta pelaksanaan pinjaman, ditinjau dari tingkat kepuasan nasabah saat melakukan peminjaman di PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung. Sementara itu, jenis penelitiannya adalah penelitian kausal (sebab-akibat), di mana terdapat variabel independen yang memengaruhi variabel dependen. Penelitian ini menyangkut nasabah yang telah disetujui perjanjian kreditnya dengan PT. Dari BPR Mutiara Nagari Sijunjung, PT dalam sebulan terakhir yaitu pada bulan Januari 2026 BPR Mutiara Nagari Sijunjung dan total 286 nasabah. (Data Rangkuman Nasabah PT. BPR Mutiara

Nagari Tahun 2025-2026). Pengambilan sampelnya adalah sampel sebanyak 32 pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, pengujian keputusan (R²), pengujian hipotesis, pengujian parsial (uji t), dan pengujian simultan (uji f).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Analisis

| Coefficients ^a | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| Model (Constant) | | | | | |
| X1 | 5.462 | 4.038 | 0.459 | 1.353 | 0.183 |
| X2 | 0.471 | 0.154 | 0.391 | 3.054 | 0.004 |
| | 0.436 | 0.167 | | 2.603 | 0.012 |

Dependent Variable: Y

Tabel 1, diperoleh dapat digambarkan :

$$Y = 5,462 + 0,471 X_1 + 0,436 X_2 + e$$

Dapat dijelaskan bahwa:

- Pada model regresi ini nilai konstanta sebesar 5,462. Hal ini menunjukkan kepuasan konsumen (Y) sudah sebesar 5,462 jika diasumsikan variabel independen bernilai konstan atau sama dengan 0.
- Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,471 menunjukkan arah positif. Dalam penelitian ini dengan asumsi variabel proses kredit (X2) bernilai tetap atau nol, maka peningkatan mutu pelayanan (X1) dapat diartikan kepuasan konsumen meningkat 0,471 satuan.
- Nilai variabel proses kredit (X2) 0,436 memiliki tanda positif. Dalam penelitian ini dengan anggapan variabel kualitas pelayanan (X1) bersifat konstan atau nol, maka peningkatan prosedur kredit (X2) diartikan sebagai peningkatan bagi kepuasan konsumen sebesar 0,471 satuan

Koefisien Determinasi (R²)**Tabel 2.** Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

| Model Summary^b | | | |
|----------------------------------|-------------------|----------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .811 ^a | 0.657 | 3.3173 |

Tabel 2 diatas didapatkan nilai R-squared yang dihasilkan sebesar 0,657 atau 65,7%. Artinya sekitar 65,7%kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh faktor kualitas pelayanan dan proses kredit. Artinya hubungan antara faktor independen dan faktor dependen adalah sebesar 65,7%. Dari angka-angka tersebut bisa disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara faktor independen dan faktor dependen

Pengujian Hipotesis**Uji Parsial (Uji-t)****Tabel 3.**Uji Uji-t

| Coefficients^a | Unstandardized Coefficients | | | Standardized Coefficients | |
|---------------------------------|------------------------------------|------------|-------|----------------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| Model (Constant) | | | | | |
| 1 | 5.462 | 4.038 | | 1.353 | 0.183 |
| X1 | 0.471 | 0.154 | 0.459 | 3.054 | 0.004 |
| X2 | 0.436 | 0.167 | 0.391 | 2.603 | 0.012 |

Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 3 didapatkan sebagai berikut :

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berperan secara signifikan dalam memengaruhi kepuasan nasabah saat melakukan peminjaman di PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada di bawah batas 0,05, serta nilai *t* hitung 3,054 yang lebih besar dibandingkan *t* tabel 2,01290. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa mutu pelayanan memberikan kontribusi yang kuat terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
2. Variabel prosedur kredit (X2) juga terbukti memiliki pengaruh yang berarti terhadap kepuasan nasabah dalam proses peminjaman di PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung. Nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai *t* hitung 2,603 yang melampaui *t* tabel 2,01290, menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis

alternatif (H_1) diterima. Hal ini menegaskan bahwa prosedur kredit memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah..

Uji Simultan (Uji-F)

Tabel 4. Uji F

| ANOVA | | | | | | |
|-------|----------------|----------|-------------|---------|-------|-------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. | |
| 1 | Regression | 948.716 | 2 | 474.358 | 43.11 | .000b |
| | Residual | 495.201 | 45 | 11 | | |
| | | 1443.917 | 47 | | | |

Dependent Variable: Y

Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil dari analisis uji F yang ditunjukkan di atas memperlihatkan F_{hitung} mencapai 43,106 dengan nilai sig sebesar 0,000. Apabila kita mencari F tabel dengan $df_1=2$ dan $df_2=46$, maka nilai F tabel adalah 3,20. Dengan menyatakan bahwa F_{hitung} lebih besar dibandingkan F-tabel ($43,106 > 3,20$) dan nilai Sig lebih rendah dari alpha ($0,000 < 0,05$), maka kita dapat menarik kesimpulan variable X1 dan X2 mempengaruhi kepuasan melakukan peminjaman di PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung.

Pembahasan

Kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam proses peminjaman di PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 3,054 yang lebih besar dari t tabel 2,01290, dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan berperan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah.

Selanjutnya, variabel proses kredit juga menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan konsumen saat melakukan pinjaman di PT. BPR Mutiara Nagari Sijunjung. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,012, dengan t hitung 2,603 yang melebihi t tabel 2,01290 serta nilai signifikansi 0,012. Temuan ini mengindikasikan bahwa prosedur kredit memiliki kontribusi nyata terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu, berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diketahui bahwa kualitas pelayanan dan proses kredit secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai F hitung sebesar 43,106 lebih besar dibandingkan F tabel 3,20, sehingga dapat

disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut secara kolektif memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa mutu layanan memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Artinya, pelayanan yang diberikan secara sigap, responsif, bersahabat, serta dijalankan secara profesional mampu membentuk penilaian positif dari nasabah terhadap bank. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan oleh pegawai akan sejalan dengan meningkatnya kepuasan yang dirasakan nasabah.

Prosedur kredit juga berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Proses yang jelas, mudah dipahami, efisien dan transparan memberikan ketenangan dan ketenangan pikiran bagi nasabah dalam mengambil keputusan kredit. Kualitas layanan dan pemrosesan pinjaman secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bekerja secara bersamaan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lengkap. Jika bank dapat mempertahankan kualitas layanan yang tinggi sambil menerapkan praktik pemberian pinjaman yang efektif, kepuasan nasabah akan meningkat tidak hanya secara individu namun juga secara kolektif, sehingga menghasilkan dampak positif yang lebih besar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, dan dukungan selama proses penelitian ini berlangsung, termasuk institusi yang telah menyediakan fasilitas serta sumber daya yang dibutuhkan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga dan rekan-rekan atas semangat, dukungan, dan motivasi yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Anugrah, K., & Sudarmayasa. (2020). *Kualitas pelayanan jasa*.
- Astana, I. G. M. O., & Suartawan, K. A. (2023). Pengaruh prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan word of mouth terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri. *Ilmu Manajemen*, 9(1).
<https://doi.org/10.35446/dayasaing.v9i1.1007>
- Betania, M. T., Tamengkel, L. F., & Rogahang, J. J. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan. *Productivity*, 4(3), 415–420. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/48016>

- Bugi, N., & Yusuf, S. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pengambilan kredit terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Kota Utara. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 1(1), 44–53. <https://doi.org/10.54045/mutawazin.v1i1.102>
- Cahyadi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2021). Pengaruh layanan, prosedur kredit, dan promosi terhadap keputusan UMKM melakukan pinjaman kredit pada lembaga keuangan bukan bank (LKBB) di Kecamatan Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 1, 895–905. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/35159>
- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan data penelitian. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 5423–5443. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i5.5181>
- Handayani, D. T., Ermawati, E., & Ferdial, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah. *Journal of Social Science Research*, 3(5). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5386/3784>
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank. *JIMAT AMSIR*, 1(1). <https://doi.org/10.62861/jimatamsir.v1i1.123>
- Maramis, J. B., Bella, J. E., & Rumokoy, L. J. (2024). Pengaruh dividend payout ratio, debt to equity ratio, dan firm size terhadap keputusan share repurchase pada perusahaan indeks Kompas100 yang terdaftar di BEI. *12(4)*, 237–249.
- Marthadinata, S., & Haq, B. L. R. (2024). Pengaruh sistem konsinyasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Telkopy di Kecamatan Sawangan Kota Depok. *Sinergi Manajemen*, 1(1), 90–99.
- Maryoso, S., & Sari, D. I. (2024). Pengaruh prosedur kredit, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan kredit terhadap keputusan mengambil kredit pada BCA KCP Pondok Timur Bekasi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6). <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.5331>
- Mursalini, W. I., & Yadewani, D. (2020). Pengaruh layanan langsung terhadap minat nasabah menabung di PT BPRS Barakah Nawaitul. *8(1)*, 330–337.
- Nur'avita, Z., & Alamsyah, G. F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit usaha rakyat (KUR) pada KCU PT Bank Mandiri Tbk Sampit. *E-Jurnal Profit*, 9(2). <https://jurnal.stie-sampit.ac.id/index.php/Ojs/article/view/183>
- Pasaribu, B. S., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). *Metodologi penelitian untuk ekonomi dan bisnis* (A. Muhaimin, Ed.). Media Edu Pustaka.
- Putri, Y. A., Yeni, A., & Indrawati, N. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan penilaian nasabah dengan menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok. *3(1)*.

- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen Vinensia*. UIIN Khas Press.
<https://digilib.uinkhas.ac.id/20378/1/BUKU%20KEPUASAN%20KONSUMEN-KHAMDAN-SIAP%20CETAK.pdf>
- Rinata, R. A., & Oetama, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sampit. *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1).
https://drive.google.com/file/d/1VO8zliMC_WuMgbEoBnkzK3SoxOXbrGMC/view
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. KBM Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=PinKEAAAQBAJ>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis faktor-faktor keterlambatan pada proyek pembangunan gedung asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
<https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sriyanti, E., Mursalini, W. I., & Risma, Y. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok. 4(3), 7711–7718.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute for Corporate Learning and Studies (IICLS)*, 5(3). <https://iicls.org/index.php/jer/article/view/238/195>
- Surian, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling pemilihan partisipan dalam penelitian. *Jurnal Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1, 24–36.