

Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) Di PT. Pegadaian Cabang Rantauprapat

Vevi Erika Siregar^{1✉}, Zufrie², Muhammad Yasir Arafat Pohan³

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Labuhanbatu¹;

Program Studi Manajemen, Universitas Labuhanbatu^{2,3}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang merupakan nasabah produk Kredit Cepat Aman (KCA) dengan menggunakan skala Likert lima poin. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA). Secara simultan ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,530. Hal ini menunjukkan bahwa variabel suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah mampu menjelaskan variasi keputusan pengambilan kredit sebesar 53%, sedangkan sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : suku bunga, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, keputusan pengambilan kredit

Abstract

This study aims to examine the influence of interest rates, service quality, and customer trust on the decision to obtain Kredit Cepat Aman (KCA) at PT Pegadaian Rantauprapat Branch. The research employed a quantitative approach with an associative design. Data were collected from 96 respondents who were customers of the Kredit Cepat Aman (KCA) product through a questionnaire using a five-point Likert scale. The sample was selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS, including validity testing, reliability testing, classical assumption tests, t-tests, F-tests, and coefficient of determination analysis. The findings reveal that interest rates, service quality, and customer trust individually have a positive and significant effect on the decision to obtain Kredit Cepat Aman (KCA). Simultaneously, these variables also significantly influence credit decision making with a coefficient of determination value of 0.530. This indicates that 53% of the variation in credit decision making can be explained by interest rates, service quality, and customer trust, while the remaining 47% is influenced by other factors beyond this study.

Keywords: *interest rates, service quality, customer trust, credit decision*

Copyright (c) 2026 Vevi Erika Siregar

✉ Corresponding author :

Email Address : vevierikasiregar@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor keuangan di Indonesia mengalami peningkatan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses kredit yang cepat dan mudah. Kredit berperan penting dalam membantu masyarakat menjalankan aktivitas ekonominya, baik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun untuk mendukung kegiatan usaha. Dalam kondisi tersebut, keberadaan lembaga keuangan nonbank menjadi alternatif penting bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan formal. PT Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang usaha gadai dan memiliki peran strategis dalam penyediaan kredit bagi masyarakat. Pegadaian hadir dengan prosedur pelayanan yang relatif sederhana dan cepat, sehingga dapat menjangkau kelompok masyarakat ke bawah. Selain sebagai penyedia kredit, Pegadaian juga berperan dalam mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap praktik kredit informal yang berpotensi merugikan, seperti rentenir. Melalui berbagai produk kredit yang ditawarkan, Pegadaian diharapkan mampu memberikan solusi keuangan yang aman, terjangkau, dan tidak menimbulkan permasalahan baru bagi nasabah.

Pegadaian memiliki peran yang cukup penting dalam menyediakan akses pembiayaan bagi masyarakat. Sebagian besar nasabah Pegadaian berasal dari kelompok masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah yang seringkali belum memperoleh layanan keuangan secara optimal dari lembaga perbankan. Kondisi tersebut membuat masyarakat membutuhkan alternatif pinjaman yang prosesnya relatif mudah, cepat, aman, serta tidak menimbulkan beban tambahan setelah pinjaman diperoleh. Layanan yang diberikan Pegadaian tersebut sejalan dengan motto perusahaan, yaitu *Mengatasi Masalah Tanpa Masalah* (Sudiyarti dkk., 2022). Salah satu layanan pembiayaan yang disediakan oleh PT Pegadaian kepada masyarakat adalah produk Kredit Cepat Aman (KCA), yaitu fasilitas kredit berbasis hukum gadai yang mulai diperkenalkan secara luas seiring dengan modernisasi layanan Pegadaian pada awal tahun 2000-an. Produk KCA dikenal memiliki proses pencairan yang relatif lebih cepat dibandingkan dengan produk kredit lainnya (Harahap & Affandi, 2023).

Meskipun produk KCA dirancang dengan prosedur yang sederhana dan cepat, dalam praktiknya tidak semua nasabah secara langsung memutuskan untuk mengambil kredit. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pengambilan kredit tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan prosedur semata, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menjadi pertimbangan nasabah sebelum mengajukan kredit. Perbedaan persepsi, kondisi keuangan, serta pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan pihak Pegadaian menyebabkan adanya variasi dalam keputusan pengambilan kredit KCA. Kondisi tersebut menimbulkan permasalahan penting

untuk dikaji, yaitu faktor - faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit KCA.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit adalah suku bunga. Semakin tinggi suku bunga yang ditetapkan, semakin rendah kecenderungan masyarakat untuk mengajukan kredit. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya beban finansial yang harus ditanggung oleh debitur, baik dalam bentuk bunga bulanan maupun total pembayaran selama masa kredit. Ketika suku bunga mengalami kenaikan, biaya yang harus ditanggung dalam proses peminjaman dana juga menjadi lebih besar. Situasi ini seringkali membuat calon debitur mempertimbangkan kembali keputusan untuk mengambil kredit, khususnya bagi mereka yang memiliki kemampuan finansial yang terbatas (Hambali & Rizqi, 2025).

Selain suku bunga, kualitas pelayanan turut menjadi faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perusahaan. Dalam konteks perusahaan jasa, kualitas pelayanan memiliki peran penting karena pelanggan tidak hanya menilai hasil layanan yang diterima, tetapi juga memperhatikan proses pemberian layanan tersebut (Monica & Marlius, 2023). Oleh sebab itu, perusahaan jasa perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi konsumen secara optimal. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan serta mendukung keberlanjutan operasional perusahaan dalam jangka panjang (Lutfiani & Musfiroh, 2022).

Faktor lain yang krusial adalah kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Kepercayaan nasabah terhadap perusahaan menunjukkan adanya keyakinan yang kuat terhadap kredibilitas dan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan. Keyakinan tersebut mendorong nasabah untuk tetap menjalin hubungan dengan perusahaan dan berpotensi membentuk keterikatan emosional yang lebih erat. Secara konseptual, kepercayaan dapat diartikan sebagai persepsi individu yang meyakini kebenaran informasi maupun tindakan yang disampaikan oleh pihak yang dipercayainya. Dalam konteks hubungan perusahaan dengan nasabah, kepercayaan akan muncul apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan (Lutfiani & Musfiroh, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, Pradnyawati & Sulindawati, (2023) menjelaskan bahwa suku bunga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit. Selanjutnya, Salamah & Sudrajat, (2021) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan nasabah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Penelitian yang membahas mengenai keputusan pengambilan kredit telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus meneliti pengaruh suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah terhadap produk Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Rantauprapat masih tergolong terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai berbagai faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit KCA. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh suku bunga, kualitas pelayanan, serta kepercayaan nasabah terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat, baik secara parsial maupun secara simultan.

METODOLOGI

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menganalisis dampak suku bunga, kualitas layanan, dan kepercayaan nasabah terhadap pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Metode kuantitatif didasarkan pada teori positivis dan menggunakan analisis statistik serta instrumen penelitian untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2023).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PT. Pegadaian Cabang Rantauprapat yang berada di Jl. Cut Nyak Dien No. 3, Labuhan Batu, Sumatera Utara, dengan data penelitian di peroleh melalui daring (online).

Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada keseluruhan objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti sebagai wilayah generalisasi untuk diteliti, sekaligus menjadi dasar penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang aktif menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA) dari bulan Januari 2025 sampai Desember 2025 yaitu sebanyak 2.212 nasabah.

Sampel adalah sebagian dari populasi, misalnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah pegawai pada organisasi, jumlah guru dan murid di sekolah tertentu dan sebagainya (Sugiyono, 2023). Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin karena populasinya diketahui.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = tingkat kesalahan

$$\begin{aligned}n &= \frac{2.212}{1 + 2.212 (0,10)^2} \\n &= \frac{2.212}{1 + 2.212 (0,01)} \\n &= \frac{2.212}{1 + 22,12} \\n &= \frac{2.212}{23,12} = 95,6 = 96 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

Dapat disimpulkan bahwa dengan total populasi sebanyak 2.212 nasabah dan toleransi kesalahan sebesar 10% maka peneliti harus menarik sampel sebanyak 96 nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian ini. Teknik sampling yang digunakan adalah *non- Probability Sampling* metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian Cabang Rantauprapat yang aktif menggunakan produk KCA dalam periode Januari tahun 2025 sampai Desember tahun 2025 dan nasabah yang bersedia mengisi kuesioner penelitian. Teknik ini dipilih karena hanya responden yang memenuhi kriteria tersebut yang mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang dikirimkan ke Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin, yang dimaksudkan untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap variabel yang diteliti. Meskipun demikian, kategori penilaian pada skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS). Proses analisis data dalam penelitian ini diawali dengan uji validitas untuk menilai ketepatan instrumen penelitian, serta uji reliabilitas untuk memastikan tingkat konsistensi instrumen yang digunakan. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas untuk mengetahui apakah data atau residual berdistribusi normal, uji multikolinearitas untuk mengidentifikasi adanya hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi, serta uji heteroskedastisitas untuk mendeteksi ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual pada setiap pengamatan. Tahap berikutnya, analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda guna mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Peneliti

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
Suku bunga (X ₁)	Presepsi nasabah terhadap tingkat bunga yang dikenakan pada produk Kredit Cepat Aman (KCA).	1. persepsi nasabah terhadap besarnya suku bunga per periode pinjaman.	Likert
		2. perbandingan tingkat suku bunga KCA dengan lembaga keuangan lain	Likert
		3. kejelasan perhitungan suku bunga yang diterapkan	Likert
		4. kestabilan suku bunga selama masa kredit berlangsung. (Aulia dkk., 2025)	Likert
Kualitas pelayanan (X ₂)	kesesuaian layanan Pegadaian dengan harapan nasabah.	1. <i>tangibles</i>	Likert
		2. <i>reliability</i>	Likert
		3. <i>responsiveness</i>	Likert
		4. <i>assurance</i>	Likert
		5. <i>empathy</i> (Zalelawati dkk., 2023)	Likert
Kepercayaan nasabah (X ₃)	keyakinan nasabah terhadap keamanan, integritas, dan profesionalisme Pegadaian	1. Kehandalan	Likert
		2. Kejujuran	Likert
		3. Kepedulian (Palandi dkk., 2022)	Likert
Keputusan pengambilan Kredit (Y)	Keputusan pengambilan dan tindakan nasabah dalam memilih Kredit Cepat Aman (KCA).	1. tingkat keyakinan nasabah dalam memilih KCA	Likert
		2. kesesuaian produk KCA dengan kebutuhan dana nasabah	Likert
		3. kesesuaian besaran kredit dan kewajiban pembayaran dengan kemampuan finansial nasabah	Likert
		4. tingkat kepuasan nasabah terhadap keputusan kredit yang telah diambil. (Aulia dkk., 2025)	Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan profil pengguna Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Penelitian ini memiliki sekitar 96 responden yang dipilih sebagai sampel. Deskripsi karakteristik responden mencakup beberapa aspek,

termasuk usia, jenis pendidikan, tingkat pendidikan pada akhir penelitian, dan jenis pekerjaan. Informasi tersebut penting untuk menggambarkan latar belakang responden sebagai pengguna layanan KCA, sehingga dapat mendukung pemahaman yang lebih komprehensif terhadap hasil analisis penelitian. Rincian karakteristik responden selanjutnya disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Usia

No	Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	<20 tahun	2	2,08%
2	21-30 tahun	58	60,42%
3	31-40 tahun	19	19,79%
4	>41 tahun	17	17,71%
Total		96	100%

Berdasarkan distribusi usia responden, mayoritas atau 58 orang (60,42%) termasuk dalam kelompok 21–30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Kredit Cepat Aman (KCA) lebih banyak dimanfaatkan oleh individu pada usia produktif, yang umumnya memiliki kebutuhan ekonomi tinggi untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari, usaha, atau keperluan lainnya. Selanjutnya, responden berusia 31–40 tahun berjumlah 19 orang (19,79%), diikuti kelompok di atas 41 tahun sebanyak 17 orang (17,71%), dan di bawah 20 tahun sebanyak 2 orang (2,08%). Secara keseluruhan, data tersebut mencerminkan bahwa pengguna layanan KCA mencakup berbagai rentang usia, dengan dominasi pada kelompok usia produktif.

Tabel 4. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	27	28,12%
2	Perempuan	69	71,88%
Total		96	100%

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sekitar 69 orang (71,88%), sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah sekitar 27 orang atau (28,12%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan KCA di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kebutuhan ekonomi rumah tangga yang sering kali dikelola oleh perempuan, sehingga mereka lebih aktif dalam memanfaatkan layanan pembiayaan yang mudah dan cepat seperti KCA.

Tabel 5. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	SMP	2	2,08%
2	SMA/SMK	61	63,54%
3	DIPLOMA	2	2,08%
4	S1	30	31,25%
5	S2	1	1,04%

Total	96	100%
--------------	-----------	-------------

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden 61 orang (63,54%) memiliki pendidikan SMA, yang mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna layanan KCA berasal dari kalangan pendidikan menengah. Selanjutnya, terdapat 30 responden (31,25%) dengan pendidikan S1. Adapun responden berpendidikan SMP dan Diploma masing-masing sebanyak 2 orang (2,08%), serta S2 sebanyak 1 orang atau (1,04%). Temuan ini menunjukkan bahwa layanan KCA dapat diakses oleh berbagai tingkat pendidikan, dengan peminat terbesar dari kelompok pendidikan menengah.

Tabel 6. Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Pelajar	27	28,12%
2	Ibu Rumah Tangga	25	26,04%
3	Wiraswasta	13	13,54%
4	ASN	8	8,33%
5	Karyawan	23	23,96%
	Total	96	100%

Berdasarkan pekerjaan responden, diketahui bahwa responden paling banyak berstatus pelajar yaitu sebanyak 27 orang atau sebesar 28,12%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pelajar juga memanfaatkan layanan KCA, kemungkinan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan atau kebutuhan pribadi lainnya. Selanjutnya responden yang berstatus sebagai ibu rumah tangga sebanyak 25 orang atau sebesar 26,04%, wiraswasta sebanyak 13 orang atau sebesar 13,54%, aparatur sipil negara (ASN) sebanyak 8 orang atau sebesar 8,33% dan karyawan sebanyak 23 orang atau sebesar 23,96%. Data ini menunjukkan bahwa layanan KCA dimanfaatkan oleh berbagai kalangan pekerjaan dengan kebutuhan ekonomi yang beragam.

Secara keseluruhan, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan KCA di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat banyak dimanfaatkan oleh perempuan, kelompok usia produktif, responden dengan tingkat pendidikan SMA, serta responden dengan latar belakang pekerjaan yang beragam. Hal ini menunjukkan bahwa layanan KCA memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan finansial secara cepat dan mudah.

Uji Validitas

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Suku Bunga (X1)	X1.1	0,649	0,361	Valid
	X1.2	0,560	0,361	
	X1.3	0,703	0,361	
	X1.4	0,632	0,361	
	X1.5	0,495	0,361	

Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,686	0,361	Valid
	X2.2	0,733	0,361	
	X2.3	0,796	0,361	
	X2.4	0,790	0,361	
	X2.5	0,816	0,361	
Kepercayaan Nasabah (X3)	X3.1	0,728	0,361	Valid
	X3.2	0,684	0,361	
	X3.3	0,807	0,361	
	X3.4	0,797	0,361	
	X3.5	0,830	0,361	
Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	Y1	0,646	0,361	Valid
	Y2	0,811	0,361	
	Y3	0,660	0,361	
	Y4	0,807	0,361	
	Y5	0,732	0,361	

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh item instrumen pada variabel suku bunga, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, dan keputusan pengambilan kredit menunjukkan nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel (0,361). Artinya, semua butir pernyataan tersebut valid dan layak digunakan untuk analisis penelitian lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Pengukuran Nilai	Keterangan
Suku Bunga (X1)	0,770	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,864	0,6	
Kepercayaan Nasabah (X3)	0,863	0,6	
Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	0,845	0,6	

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25

Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 8 menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,6. Karena itu, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Akibatnya, setiap item pengukuran konsisten dan sesuai untuk digunakan pada fase analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

Tabel 9. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.82022282
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.041
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25

Hasil pengujian normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar $0,200 > 0,05$, sehingga residual dalam penelitian ini dapat dinyatakan berdistribusi normal. Selain itu, nilai d_{hitung} sebesar $0,052$ berada di bawah nilai d_{tabel} sebesar $0,139$, yang semakin memperkuat bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 10. Uji Multikolinearitas

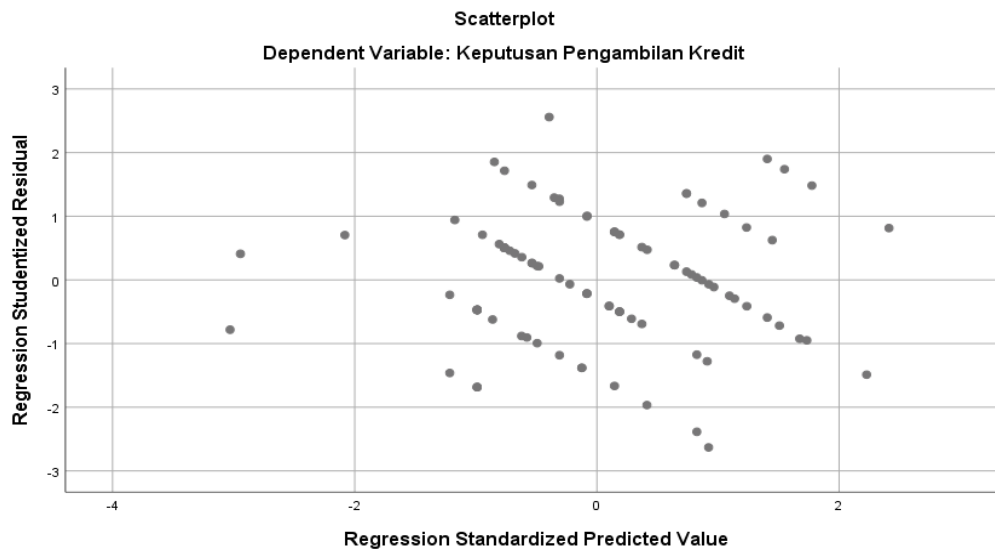
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Suku Bunga	.533	1.875
	Kualitas Pelayanan	.478	2.092
	Kepercayaan Nasabah	.400	2.502

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, variabel Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Nasabah memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi, sehingga seluruh variabel independen layak digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil analisis scatterplot, terlihat bahwa titik-titik data tersusun secara acak di sekitar garis nol, baik di atas maupun di bawah, tanpa membentuk pola tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa variasi residual bersifat konsisten atau homoskedastisitas. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi klasik.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 11. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	9.539	1.348		7.077	.000
	Suku Bunga	.197	.083	.231	2.363	.020
	Kualitas Pelayanan	.161	.069	.240	2.327	.022
	Kepercayaan Nasabah	.235	.075	.354	3.128	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit

Sumber: hasil pengolahan dengan SPSS 25

Berdasarkan gambar diatas, diperoleh persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 9,539 + 0,197X_1 + 0,161X_2 + 0,235X_3 + e$$

Interpretasi hasil:

1. Konstanta 9,539 menunjukkan bahwa apabila variabel suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah bernilai nol, maka nilai keputusan pengambilan kredit sebesar 9,539.
2. Koefisien variabel suku bunga yang mencapai 0,197 menunjukkan bahwa setiap peningkatan persepsi terhadap suku bunga akan meningkatkan keputusan pengambilan kredit sebesar 0,197, dengan catatan variabel lain tetap konstan.
3. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,161 mengindikasikan bahwa kenaikan kualitas pelayanan satu satuan akan diikuti oleh peningkatan keputusan pengambilan kredit sebesar 0,161, asumsi faktor lainnya tidak berubah.

4. Koefisien kepercayaan nasabah yang bernilai 0,235 berarti bahwa setiap peningkatan kepercayaan nasabah sebesar satu satuan akan mendorong kenaikan pengambilan kredit sebesar 0,235, dengan asumsi variabel lain tidak berubah.

Uji Parsial (uji t)

Tabel 12. Uji Parsial

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	9.539	1.348		7.077	.000
	Suku Bunga	.197	.083	.231	2.363	.020
	Kualitas Pelayanan	.161	.069	.240	2.327	.022
	Kepercayaan Nasabah	.235	.075	.354	3.128	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25

Berdasarkan hasil uji t dengan 96 responden dan tiga variabel independen, derajat kebebasan (df) adalah 92, sehingga nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 mencapai 1,986. Pengujian menunjukkan bahwa variabel suku bunga memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,363 > 1,986 dengan tingkat signifikansi 0,020 < 0,05. Variabel kualitas pelayanan memperoleh t_{hitung} 2,327 > 1,986 dan signifikansi 0,022 < 0,05. Sementara itu, variabel kepercayaan nasabah memperoleh t_{hitung} 3,128 > 1,986 dengan signifikansi 0,002 < 0,05. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut yaitu suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit.

Uji Simultan (uji f)

Tabel 13. Uji Simultan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.087	3	24.029	34.589	.000 ^b
	Residual	63.913	92	.695		
	Total	136.000	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Suku Bunga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25

Berdasarkan hasil uji F (simultan), diperoleh f_{hitung} sebesar 34,589 > f_{tabel} 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Suku Bunga, Pelayanan Kualitas, dan Nasabah Kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Pengambilan Kredit.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.728 ^a	.530	.515	.833	

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Suku Bunga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil pengolahan dengan spss 25

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,530. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Nasabah dapat menjelaskan sekitar 53% variasi dalam Keputusan Pengambilan Kredit. Sementara itu, sekitar 47% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Pengaruh Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit KCA

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa variabel suku bunga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Hal ini menunjukkan bahwa suku bunga merupakan salah satu faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam menentukan keputusan untuk memperoleh kredit. Hal ini disebabkan karena suku bunga berkaitan erat dengan jumlah uang yang harus dibayarkan oleh nasabah selama jangka waktu kredit berlangsung. Apabila tingkat suku bunga yang ditawarkan dianggap wajar, transparan, dan tidak memberatkan, maka nasabah cenderung lebih yakin dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan KCA. Dalam konteks PT Pegadaian Cabang Rantauprapat, nasabah mempertimbangkan besarnya bunga yang dikenakan terhadap barang yang digadaikan sebelum mengambil keputusan kredit. Suku bunga yang relatif stabil serta proses perhitungan bunga yang jelas dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap layanan kredit yang diberikan oleh Pegadaian.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Pradnyawati & Sulindawati, (2023), yang menyatakan bahwa suku bunga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keputusan kredit. Hal tersebut menunjukkan bahwa perubahan tingkat suku bunga dapat memengaruhi pertimbangan nasabah dalam menentukan pilihan untuk mengambil kredit. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Erviani & Sari, (2023) yang mengungkapkan bahwa tingkat suku bunga kredit memiliki pengaruh terhadap keputusan pengambilan pinjaman pada PT BPR BKK Batang (Perseroda). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningtiyas & Putro, (2021) juga mengungkapkan hubungan yang signifikan antara suku bunga dan pengambilan kredit mikro pada pelaku UMKM. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa suku bunga merupakan salah satu faktor penting yang dipertimbangkan Nasabah ketika mengambil keputusan kredit. Seiring meningkatnya daya saing dan jumlah suku bunga yang ditawarkan, kemampuan Nasabah dalam melakukan evaluasi kredit pun meningkat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit KCA

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Kualitas pelayanan menjadi aspek yang krusial dalam perusahaan jasa, karena nasabah tidak hanya menilai produk yang ditawarkan, tetapi juga memperhatikan proses pelayanan yang mereka terima. Pelayanan yang optimal, seperti sikap ramah pegawai, kecepatan dalam memberikan layanan, serta kejelasan informasi yang disampaikan, dapat

meningkatkan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi kredit. Di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat, kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah serta mendorong mereka untuk mengambil kredit. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pradnyawati & Sulindawati, (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan berkualitas mampu meningkatkan rasa nyaman serta kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi kredit. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh Astana & Suartawan, (2023) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri. Penelitian Nur'avita & Alamsyah, (2024) memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri Tbk KC Sampit. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Semakin unggul pelayanan yang disediakan lembaga keuangan, semakin tinggi pula minat nasabah untuk memilih dan memanfaatkan produk kredit tersebut.

Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit KCA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Kepercayaan nasabah memainkan peran penting dalam hubungan antara perusahaan dan konsumen, terutama pada sektor jasa keuangan. Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap lembaga keuangan akan merasa lebih aman dan percaya diri dalam melakukan transaksi keuangan. Kepercayaan tersebut dapat terbentuk melalui reputasi perusahaan, kejujuran dalam memberikan informasi, serta profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, tingkat kepercayaan nasabah terhadap PT Pegadaian Cabang Rantauprapat dapat meningkatkan keyakinan nasabah dalam memanfaatkan layanan KCA. Apabila nasabah merasa bahwa Pegadaian merupakan lembaga yang aman, terpercaya, dan memiliki reputasi yang baik, maka nasabah akan lebih mudah mengambil keputusan untuk menggunakan layanan kredit tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Hasil studi ini konsisten dengan hasil penelitian Salamah & Sudrajat, (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan, maka semakin kuat keyakinan mereka dalam memutuskan untuk menggunakan produk kredit yang ditawarkan. Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian Nursafitri &

Hafizh, (2023) yang menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memanfaatkan pembiayaan mikro berbasis produk murabahah di Bank Syariah Indonesia Simpang Mulieng. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah memegang peran penting dalam mendorong keputusan penggunaan produk kredit atau pembiayaan. Semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap lembaga keuangan, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memilih dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan.

Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit KCA

Hasil uji F simultan menunjukkan bahwa variabel suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Rantauprapat. Selain itu, analisis koefisien determinasi menghasilkan nilai R Square sebesar 0,530. Nilai ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 53% variasi keputusan pengambilan kredit, sementara 47% sisanya dipengaruhi oleh faktor – faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan layanan Kredit Cepat Aman (KCA) tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi dari berbagai faktor yang saling berkaitan. Tingkat suku bunga yang kompetitif, kualitas pelayanan yang optimal, serta kepercayaan nasabah terhadap lembaga Pegadaian menjadi elemen penting yang secara simultan memengaruhi keputusan nasabah dalam memanfaatkan produk kredit tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Rantauprapat, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel suku bunga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA).
2. Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA).
3. Kepercayaan nasabah juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA).
4. Secara simultan, suku bunga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan Kredit Cepat Aman (KCA).

Referensi :

Alkaf, N. K. (2025). *Analisis Behavioral Economics Terhadap Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (Kur) Oleh Nasabah Di Bri Unit Baturraden.*

- Astana, O. M. G. I., & Suartawan, K. A. (2023). *Pengaruh Prosedur Kredit , Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Koperasi Mitra Dana Mandiri*.
- Aulia, M., Mursid, M. Ch., & Caniago, S. A. (2025). ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN, SUKU BUNGA, DAN JANGKA WAKTU PEMBAYARAN KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA BANK SYARIAH. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi dan Indo Global M*, 5(1).
- Budiyanto, H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Gubug Kabupaten Grobogan. *CiDEA Journal*, 2(2), 20–34. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1268>
- Bustami, A. W., Helfenta, H., Zulkarnain, I., & Sarmigi, E. (2022). PENGARUH LAMA USAHA DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) MENGAMBIL KREDIT DI PERBANKAN (Studi Kecamatan Hampanan Rawang). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(2), 181–188. <https://doi.org/10.31846/jae.v10i2.456>
- Erviani, E. H., & Sari, I. A. (2023). *Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit , Prosedur Kredit dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PT . BPR BKK Batang (Perseroda)*. November, 1341–1350.
- Hambali, D., & Rizqi, R. M. (2025). *Pengambilan Keputusan Kredit : Pengaruh Literasi Keuangan, Suku Bunga, dan Inklusi Keuangan*. 11, 158–170.
- Harahap, E. S., & Affandi, M. R. (2023). Analisis Penyaluran Kredit Cepat Aman (KCA) Di PT. Pegadaian. *Journal of Management, Economic and Accounting (JMEA)*, 2(3), 12–18. <https://doi.org/10.51178/jmea.v2i3.1484>
- Lestari, S. I. (2024). *PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN KREDIT GADAI KCA (KREDIT, CEPAT, AMAN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Cilacap)*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI.
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(3), 50–64.
- 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. *EKOMA : Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(6)(6), 2458–2466.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. 07(01), 53–62. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- 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 (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan)*, 9(2), 102–114.
- Nursafitri, Y., & Hafizh, M. (2023). Analisis Pengaruh Pricing, Kepercayaan, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Mikro Produk Murabahah (Study Kasus Bsi Simpang Mulieng). *JURNAL AKTIVA : RISET AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 6(2), 165–180.

- Palandi, J. J., Mangantar, M., & Raintung, M. C. (2022). *Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Di Manado*. 10(4), 565–576.
- Pradnyawati, N. K. R., & Sulindawati, N. L. G. E. (2023). Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku UMKM di Kecamatan Mendoyo. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 14(02), 408–418. <https://doi.org/10.23887/jimat.v14i02.62188>
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *JURNAL GOVERNANCE*, 2(1), 1–8.
- Salamah, I., & Sudrajat, A. (2021). PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) BANK BNI UNIT JALAN BARU KABUPATEN KARAWANG. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 4(2).
- Sari, M. D. (2021). Analisis Pengaruh Suku Bunga, Promosi, Dan Agunan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Di Bpr Aswaja Ponorogo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 15(2), 34–46.
- Sudiyarti, N., Irwansyah, B., & Rachman, R. (2022). PENGARUH KREDIT CEPAT AMAN (KCA) TERHADAP PENDAPATAN NASABAH (Studi Pada Nasabah KCA PT. Pegadaian Cabang Moyo Hilir). *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 10(3), 284–292. <https://doi.org/10.58406/jeb.v10i3.1039>
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuningtiyas, Y. F., & Putro, S. D. (2021). Pengaruh Suku Bunga Kredit Mikro dan Jaminan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Mikro pada Pelaku UMKM di Yogyakarta. *Seminar Nasional STIE Wiya Wiwaha*, 472–485.
- 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*, 1(3), 33–41. <https://doi.org/10.55606/jaem.v1i3.5>
- Yuniarti, A. (2022). Pengaruh Suku Bunga Kredit Terhadap Daya Tarik Konsumen PT MACF Cabang Sengkang. *PRECISE: Journal of Economic*, 1(1), 20–30.
- Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifuddin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2, 2(6), 1020–1026.