

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA,
PENDAPATAN NASABAH, DAN TINGKAT PENDIDIKAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT
DI BANK JATIM CABANG PEMBANTU PJTKI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Aryaputra Shafy Pradana

19013010292/FEB/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA,
PENDAPATAN NASABAH, DAN TINGKAT PENDIDIKAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT
DI BANK JATIM CABANG PEMBANTU PJTKI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh :

Aryaputra Shafy Pradana

19013010292/FEB/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

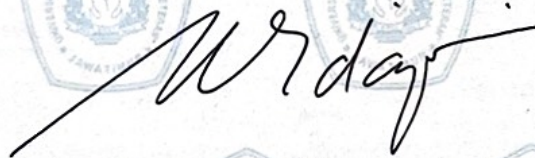
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA,
PENDAPATAN NASABAH, DAN TINGKAT PENDIDIKAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT
DI BANK JATIM CABANG PEMBANTU PJTKI SURABAYA**

Disusun Oleh :

Aryaputra Shafy Pradana
19013010292/FEB/EA

telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 25 Mei 2026

Pembimbing Utama



Dra. Ec. Tituk Diah Widajantie, M.Ak
NIP. 196701231993032001

Tim Penguji :
Ketua



Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks., CMA
NIP. 196610111992032001
Anggota



Wahyu Helmy Dimayanti Sukiswo,
S.A., M.A.
NPT. 20219940922231

Mengetahui

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Aryaputra Shafy Pradana

NPM : 19013010292

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 26 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Aryaputra Shafy Pradana
19013010292

KATA PENGANTAR

Skripsi ini, berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA, PENDAPATAN NASABAH DAN TINGKAT PENDIDIKAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT DI BANK JATIM CABANG PEMBANTU PJTKI SURABAYA,”** ditulis dengan bantuan rahmat dan bimbingan Allah SWT. Makalah ini merupakan salah satu kriteria untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Fakta bahwa banyak orang, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah membantu keberhasilan karya ini tidak dapat disangkal. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang berikut yang telah memberikan kesempatan ini kepadanya:

1. Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M. MT.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Dr. Dra. dll. Tri Kartika P., MSi. CRP.
3. Dr. Dra. dll. Endah Susilowati, M.SiCFrA.CBV yang merupakan penanggung jawab program sarjana akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih saya kepada Dra. Ec. Tituk Diah Widajantie, M. Ak., pembimbing saya, atas dukungan berkelanjutan beliau selama perjalanan saya menyelesaikan skripsi ini.

5. Saya menghargai seluruh keluarga besar saya, terutama orang tua dan saudara kandung saya, atas dorongan dan doa mereka yang terus-menerus, yang telah memberi saya kekuatan dan kepercayaan diri untuk menyelesaikan skripsi saya.
6. Saya ingin menyampaikan apresiasi saya kepada semua guru dan teman sekelas di Program Studi Akuntansi yang selalu mendorong dan menginspirasi saya untuk menyelesaikan skripsi saya tepat waktu.
7. Saya juga ingin berterima kasih kepada semua orang yang telah memberi saya bantuan dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, meskipun saya tidak dapat menyebutkan nama semua orang.

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak sempurna. Oleh karena itu, saya mengundang komentar dan ide yang bermanfaat untuk peningkatan di masa mendatang. Saya sangat berharap karya ini akan bermanfaat bagi mereka yang membacanya.

Surabaya, 25 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Perilaku Konsumen.....	19
2.2.2 Keputusan Nasabah Mengambil Kredit.....	21
2.2.3 Kualitas Layanan	24
2.2.4 Suku Bunga.....	26
2.2.5 Pendapatan	28
2.2.6 Pendidikan.....	29
2.2.7 Kredit	30
2.2.8 Bank	30
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Berpikir	31
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit di Bank	31
2.3.2 Pengaruh Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit di Bank.....	32
2.3.3 Pengaruh Pendapatan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit di Bank	34
2.3.4 Pengaruh Tingkat Pendidikan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit di Bank	35

2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis dan Objek Penelitian.....	38
3.1.1 Jenis Penelitian.....	38
3.1.2 Objek Penelitian.....	38
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.2.1 Definisi Operasional Variabel	39
3.2.2 Pengukuran Variabel	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	45
3.5.1 Analisis Outer Model	46
3.5.2 Analisis Inner model	47
3.5.3 Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Subjek dan Objek Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	50
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.2.1 Kualitas Layanan (X1).....	51
4.2.2 Suku Bunga (X2)	53
4.2.3 Pendapatan Nasabah (X3).....	54
4.2.4 Tingkat Pendidikan Nasabah (X4)	56
4.2.5 Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Y)	57
4.3 Hasil Analisis Data	58
4.3.1 Outer Model	58
4.3.2 Inner Model.....	64

4.3.3 Uji Hipotesis	65
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit.....	66
4.4.2 Pengaruh Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	68
4.4.3 Pengaruh Pendapatan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit.....	69
4.4.4 Pengaruh Tingkat Pendidikan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Keterbatasan Penelitian	72
5.3 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	84
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2 Tanggapan Responden.....	88
Lampiran 3 Convergent Validity.....	103
Lampiran 4 Discriminant Validity	104
Lampiran 5 Reliability Test	105
Lampiran 6 Inner Model	106
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Tabel 4. 2 Hasil Rekapitulasi Responden X1

Tabel 4. 3 Hasil Rekapitulasi Responden X2

Tabel 4. 4 Hasil Rekapitulasi Responden X3

Tabel 4. 5 Hasil Rekapitulasi Responden X4

Tabel 4. 6 Hasil Rekapitulasi Responden Y

Tabel 4. 7 Outer Loadings

Tabel 4. 8 Average Variance Extracted

Tabel 4. 9 Cross loadings

Tabel 4. 10 Cronbach Alpha dan Composite Reliability

Tabel 4. 11 Koefisien Determinan

Tabel 4. 12 Predictive Relevance

Tabel 4. 13 Path Coefficient

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Berpikir

Gambar 4. 2 Outer Loadings

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA,
PENDAPATAN NASABAH DAN TINGKAT PENDIDIKAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT
DI BANK JATIM CABANG PEMBANTU PJTKI SURABAYA**

Aryaputra Shafy Pradana

Abstrak

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, suku bunga, pendapatan nasabah, dan tingkat pendidikan nasabah terhadap keputusan nasabah mengambil kredit multiguna di Bank Jatim Cabang Pembantu PJTKI Surabaya. Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dari 85 responden yang dipilih secara acak dari populasi 585 nasabah kredit multiguna periode 2025 hingga Februari 2026. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Sebaliknya, suku bunga, pendapatan nasabah, dan tingkat pendidikan nasabah masing-masing berpengaruh signifikan terhadap keputusan tersebut. Temuan ini mengimplikasikan bahwa Bank Jatim perlu memprioritaskan kebijakan suku bunga yang kompetitif, mempertimbangkan profil pendapatan nasabah, serta meningkatkan literasi keuangan sebagai strategi layanan.

Kata kunci: keputusan kredit, kualitas layanan, pendapatan nasabah, PLS-SEM, suku bunga, tingkat pendidikan