

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Ringkasan Topik dan Partisipan Studi**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian**

Cabang Bank Jatim Surabaya, yang terhubung dengan PJTKI, merupakan tempat partisipan studi yang merupakan nasabah pinjaman multiguna. Sebagai organisasi pengembangan daerah, Bank Jatim menawarkan berbagai layanan keuangan, seperti pinjaman multiguna yang ditujukan untuk memenuhi beragam kebutuhan nasabah dan klien produktif.

Klien pinjaman multiguna di cabang Surabaya Bank Jatim PJTKI menunjukkan beragam karakteristik, seperti perbedaan tingkat pendapatan, tingkat pendidikan, dan riwayat pekerjaan. Selain itu, klien-klien ini memiliki tingkat pengalaman yang berbeda terkait layanan perbankan yang mereka terima dan pemahaman mereka tentang suku bunga bank.

Dalam penelitian ini, subjek terdiri dari 585 klien pinjaman multiguna yang memperoleh pinjaman dari tahun 2025 hingga Februari 2026. Dari kelompok ini, sampel nasabah dipilih sebagai responden, yang mewakili karakteristik populasi yang lebih besar. Responden dipilih secara acak untuk menjamin bahwa setiap nasabah memiliki kesempatan yang sama untuk dipertimbangkan. Pada akhirnya, 85 responden dipilih.

#### **4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Studi ini berfokus pada berbagai jenis variabel, khususnya variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen yang diteliti di sini meliputi kualitas layanan, suku bunga, pendapatan nasabah, dan tingkat pendidikan yang dicapai oleh nasabah. Kualitas layanan berkaitan dengan efektivitas bank dalam melayani kliennya, suku bunga mengacu pada biaya yang ditanggung nasabah untuk meminjam, pendapatan nasabah mencerminkan kemampuan finansial mereka untuk mengelola pembayaran pinjaman, dan tingkat pendidikan berkaitan dengan kemampuan nasabah untuk memahami informasi mengenai layanan perbankan.

Variabel dependen (Y) yang dievaluasi dalam penelitian ini adalah keputusan yang dibuat oleh nasabah untuk mendapatkan pinjaman. Keputusan ini dihasilkan dari pertimbangan berbagai faktor yang meliputi keadaan pribadi dan pengaruh eksternal.

Data yang digunakan untuk penelitian ini dikumpulkan melalui survei yang menargetkan nasabah yang memiliki pinjaman multiguna di Bank Jatim, yang berfungsi sebagai PJTKI yang berlokasi di Surabaya. Informasi yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk menilai dampak variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **4.2 Gambaran Umum Variabel Penelitian**

##### **4.2.1 Kualitas Layanan (X1)**

Kualitas layanan berarti seberapa baik layanan yang diberikan oleh perusahaan atau bank kepada kliennya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kualitas ini menunjukkan seberapa baik bank dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan aman sambil memastikan nasabah senang. Ketika kualitas layanan lebih tinggi, nasabah cenderung lebih mempercayai bank dan merasa lebih puas. Dalam penelitian ini, kualitas layanan diukur menggunakan skala Likert. Skala ini memungkinkan orang untuk menyatakan seberapa besar mereka setuju dengan suatu pernyataan dengan memilih dari beberapa pilihan. Bagian selanjutnya menyoroti bagaimana peserta menanggapi pertanyaan tentang variabel kualitas layanan:

Tabel 4. 2 Hasil Rekapitulasi Responden X1

Item	Skor					Total
	SS	S	N	TS	STS	
X1.1	27	54	3	0	1	85
X2.1	24	42	19	0	0	85
X3.1	28	38	16	3	0	85
X4.1	23	42	17	3	0	85
X5.1	30	41	13	1	0	85

Berdasarkan Tabel 4.2, sebagian besar tanggapan mengenai variabel Kualitas Layanan (X1) bersifat positif di semua item pernyataan. Secara spesifik, 27 responden menyatakan sangat setuju dengan item X1.1, sedangkan 54 responden menyatakan setuju. Untuk item X1.2, 24

responden sangat setuju, dan 42 responden setuju. Mengenai item X1.3, 28 responden sangat setuju, dan 38 responden setuju. Berkaitan dengan item X1.4, 23 responden memilih sangat setuju, dan 42 responden setuju. Terakhir, untuk item X1.5, 30 responden sangat setuju, sedangkan 41 responden setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Kantor Cabang Bank Jatim PJTKI Surabaya menawarkan tingkat kualitas layanan yang tinggi, sehingga menumbuhkan kepercayaan klien terhadap penawaran pinjamannya.

#### **4.2.2 Suku Bunga (X2)**

Suku bunga mewakili pembayaran yang harus diberikan klien kepada bank untuk menggunakan layanan kredit dalam jangka waktu tertentu. Ketika nasabah mempertimbangkan pilihan kredit, suku bunga memainkan peran penting karena memengaruhi besarnya pembayaran. Semakin menarik dan wajar suku bunganya, semakin besar kemungkinan nasabah akan mencari kredit. Dalam penelitian ini, faktor suku bunga dievaluasi menggunakan skala Likert. Metode ini menilai seberapa setuju atau tidak setuju responden dengan pernyataan dengan memilih dari pilihan yang diberikan. Berikut adalah ringkasan umpan balik dari responden mengenai faktor suku bunga:

Tabel 4. 3 Hasil Rekapitulasi Responden X2

Item	Skor					Total
	SS	S	N	TS	STS	
X2.1	23	41	21	0	0	85
X2.2	21	46	18	0	0	85
X2.3	18	40	24	3	0	85
X2.4	20	45	18	2	0	85

Berdasarkan Tabel 4.3, mayoritas responden menyatakan pendapat yang positif terhadap semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel Suku Bunga (X2). Terkait item X2.1, 23 orang sangat setuju dan 41 orang setuju. Dua puluh satu orang menyatakan sangat setuju dan 46 orang setuju dengan item X2.2. Enam belas responden setuju, dan 40 orang sangat setuju dengan item X2.3. 20 peserta sangat setuju dengan item X2.4, sedangkan 45 peserta setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa suku bunga yang ditawarkan oleh Bank Jatim PJTKI Cabang Surabaya dianggap adil dan kompetitif, yang mendorong nasabah untuk mencari pinjaman.

#### 4.2.3 Pendapatan Nasabah (X3)

Pendapatan nasabah mengacu pada total penghasilan yang diperoleh seseorang selama periode waktu tertentu, yang digunakan untuk biaya sehari-hari dan memenuhi kewajiban kredit. Jumlah pendapatan sangat penting untuk menilai kelayakan kredit; pendapatan yang lebih tinggi dan stabil meningkatkan kemampuan seseorang untuk menangani

pembayaran pinjaman. Dalam penelitian ini, pendapatan nasabah dievaluasi menggunakan skala Likert. Skala ini membantu mengukur tingkat persetujuan di antara peserta dengan pernyataan tertentu dengan memungkinkan mereka untuk memilih dari berbagai pilihan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bagian selanjutnya menguraikan tanggapan peserta mengenai faktor pendapatan nasabah:

Tabel 4. 4 Hasil Rekapitulasi Responden X3

Item	Skor					Total
	SS	S	N	TS	STS	
X3.1	22	41	18	4	0	85
X3.2	25	38	18	4	0	85
X3.3	23	44	17	1	0	85
X3.4	24	36	23	2	0	85

Umpan balik dari peserta mengenai variabel Pendapatan Nasabah (X3), seperti yang diilustrasikan pada Tabel 4.4, menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memberikan respons positif terhadap semua pertanyaan. Secara spesifik, 22 peserta sangat setuju, dan 41 peserta setuju dengan pernyataan X3.1. Untuk pernyataan X3.2, 38 responden setuju, dengan 25 di antaranya menyatakan sangat setuju. Berkaitan dengan pernyataan X3.3, 23 responden sangat setuju, sedangkan 44 setuju. Sementara itu, 24 peserta menyatakan sangat setuju dengan pertanyaan X3.4, dan 36 setuju dengan pertanyaan tersebut. Hasil ini menunjukkan

bahwa pendapatan nasabah memainkan peran penting dalam keputusan untuk mengajukan kredit di Bank Jatim PJTKI Cabang Surabaya.

#### 4.2.4 Tingkat Pendidikan Nasabah (X4)

Tingkat pendidikan nasabah berkaitan dengan sejauh mana pendidikan formal mereka, yang dapat memengaruhi sudut pandang, pemahaman informasi, dan pertimbangan yang mereka perhatikan saat membuat keputusan keuangan. Biasanya, individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi menunjukkan pemahaman yang lebih besar tentang proses, keuntungan, potensi risiko, dan kewajiban yang terkait dengan mendapatkan pinjaman. Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan nasabah dievaluasi melalui skala Likert. Skala ini memungkinkan peserta untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap berbagai pernyataan dengan memilih dari berbagai pilihan jawaban yang diberikan. Berikut adalah ringkasan peringkat yang diberikan responden untuk variabel tingkat pendidikan nasabah:

Tabel 4. 5 Hasil Rekapilulasi Responden X4

Item	Skor					Total
	SS	S	N	TS	STS	
X4.1	18	43	22	2	0	85
X4.2	21	41	21	2	0	85
X4.3	20	36	24	5	0	85

Berdasarkan Tabel 4.5, umpan balik dari responden pada variabel Tingkat Pendidikan Nasabah (X4) menunjukkan bahwa mayoritas

responden memberikan tanggapan positif terhadap setiap pertanyaan. Sebanyak 18 orang menyatakan sangat setuju, dan 43 orang menyatakan setuju pada butir X4.1. Mengenai butir X4.2, 21 orang memilih "sangat setuju," sedangkan 41 orang memilih "setuju." Selanjutnya, pada butir X4.3, 36 orang menyatakan setuju dan 20 orang menyatakan sangat setuju. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan nasabah merupakan pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan pengambilan kredit oleh Kantor Cabang Bank Jatim PJTKI Surabaya.

#### **4.2.5 Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Y)**

Keputusan yang dibuat oleh nasabah untuk mencari kredit melibatkan tindakan atau pilihan mereka untuk memanfaatkan layanan pinjaman yang ditawarkan oleh bank, setelah mempertimbangkan kebutuhan mereka, kemampuan untuk membayar kembali, keuntungan kredit, dan berbagai faktor penting lainnya. Keputusan ini menunjukkan kepercayaan nasabah dalam memilih opsi kredit yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam penelitian ini, keputusan nasabah mengambil kredit dievaluasi melalui skala Likert. Skala ini mengukur seberapa besar responden setuju dengan pernyataan tertentu dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia. Berikut adalah ringkasan umpan balik peserta mengenai variabel keputusan nasabah dalam mencari kredit:

Tabel 4. 6 Hasil Rekapitulasi Responden Y

Item	Skor					Total
	SS	S	N	TS	STS	
Y1	45	31	8	1	0	85
Y2	38	38	9	0	0	85
Y3	44	28	12	1	0	85
Y4	36	39	10	0	0	85

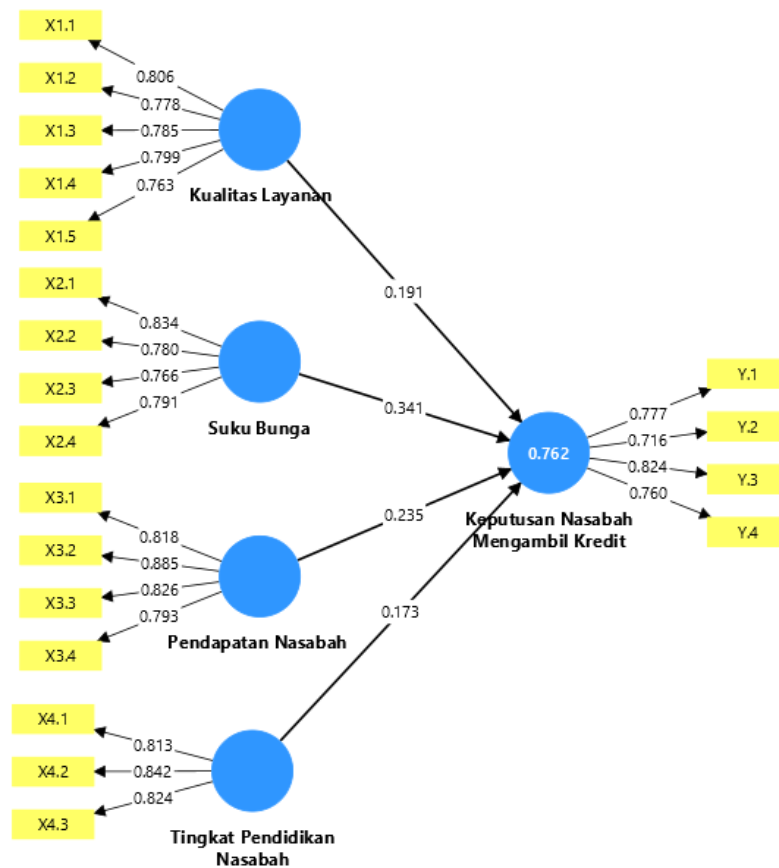
Sebagian besar responden menyetujui semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel Keputusan Nasabah untuk Mengambil Kredit (Y), seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.6. Secara spesifik, 45 responden menandai sangat setuju untuk pernyataan Y1, dan 31 responden memilih setuju. Untuk pernyataan Y2, 38 responden menunjukkan sangat setuju, dan 38 responden lainnya setuju. Mengenai pernyataan Y3, 28 responden mengatakan setuju, sementara 44 responden mencatat sangat setuju. Untuk pernyataan Y4, 36 responden memilih setuju, dan 39 responden juga menandai setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa percaya diri dan yakin untuk mengambil kredit di Kantor Cabang Bank Jatim PJTKI Surabaya.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1 Outer Model

##### 1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen adalah ukuran seberapa baik indikator yang berbeda saling berhubungan saat mengevaluasi ide yang sama, ditandai dengan korelasi yang kuat di antara mereka. Untuk menilai validitas konvergen, perlu untuk memeriksa *loading factor* dan metrik AVE. Angka-angka ini membantu menentukan seberapa baik indikator tersebut mewakili konsep yang dimaksud. Informasi selanjutnya diperoleh dari analisis data mengenai *loading factor* dan metrik AVE.



Gambar 4. 1 *Outer Loadings*

Tabel 4. 7 *Outer Loadings*

	<b>Keputusan Nasabah Mengambil Kredit</b>	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Pendapatan Nasabah</b>	<b>Suku Bunga</b>	<b>Tingkat Pendidikan_Nasabah</b>
<b>X1.1</b>		0.806			
<b>X1.2</b>		0.778			
<b>X1.3</b>		0.785			
<b>X1.4</b>		0.799			
<b>X1.5</b>		0.763			
<b>X2.1</b>				0.834	
<b>X2.2</b>				0.780	
<b>X2.3</b>				0.766	
<b>X2.4</b>				0.791	
<b>X3.1</b>			0.818		
<b>X3.2</b>			0.885		
<b>X3.3</b>			0.826		
<b>X3.4</b>			0.793		
<b>X4.1</b>					0.813
<b>X4.2</b>					0.842
<b>X4.3</b>					0.824
<b>Y.1</b>	0.777				
<b>Y.2</b>	0.716				
<b>Y.3</b>	0.824				
<b>Y.4</b>	0.760				

Sumber: Lampiran

Tabel 4. 1 *AVE*

	<b><i>AVE</i></b>
Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	0.593
Kualitas Layanan	0.619
Pendapatan Nasabah	0.690
Suku Bunga	0.629
Tingkat Pendidikan Nasabah	0.683

Sumber: Lampiran

Faktor loading untuk setiap indikator dalam setiap variabel lebih besar dari 0,70, menurut Tabel 4.6 dan 4.7. Ini menunjukkan bahwa setiap indikator secara efektif mencerminkan ide yang dievaluasi. Nilai AVE untuk setiap variabel juga memenuhi kriteria yang diperlukan, melebihi 0,50, dengan skor 0,593 untuk pilihan kredit nasabah, 0,619 untuk kualitas layanan, 0,690 untuk pendapatan nasabah, 0,629 untuk suku bunga, dan 0,683 untuk pendidikan nasabah. Oleh karena itu, semua indikator dalam penelitian ini mematuhi kriteria validitas konvergen.

## 2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan menunjukkan bahwa indikator dari berbagai konstruk tidak boleh terkait erat satu sama lain. Nilai cross-loading dari setiap indikator dianalisis untuk menentukan validitas penilaian ini. Cross-loading tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. 9 *Cross loadings*

	<b>Keputusan Nasabah Mengambil Kredit</b>	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Pendapatan Nasabah</b>	<b>Suku Bunga</b>	<b>Tingkat Pendidikan Nasabah</b>
X1.1	0.647	0.806	0.729	0.697	0.615
X1.2	0.659	0.778	0.683	0.654	0.599
X1.3	0.625	0.785	0.643	0.630	0.579
X1.4	0.662	0.799	0.664	0.660	0.647
X1.5	0.587	0.763	0.662	0.614	0.622
X2.1	0.711	0.757	0.722	0.834	0.659

X2.2	0.618	0.612	0.643	0.780	0.632
X2.3	0.640	0.633	0.669	0.766	0.586
X2.4	0.671	0.618	0.669	0.791	0.585
X3.1	0.701	0.714	0.818	0.681	0.637
X3.2	0.706	0.721	0.885	0.779	0.642
X3.3	0.622	0.774	0.826	0.684	0.614
X3.4	0.680	0.654	0.793	0.685	0.555
X4.1	0.594	0.632	0.574	0.623	0.813
X4.2	0.612	0.598	0.583	0.678	0.842
X4.3	0.671	0.695	0.664	0.624	0.824
Y.1	0.777	0.618	0.623	0.640	0.559
Y.2	0.716	0.535	0.524	0.626	0.500
Y.3	0.824	0.662	0.642	0.690	0.657
Y.4	0.760	0.669	0.717	0.612	0.612

Sumber: Lampiran

Berdasarkan nilai cross-loading, setiap ukuran dalam setiap variabel menunjukkan nilai di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa ukuran-ukuran tersebut berhasil membedakan konstruk yang dinilai dan menunjukkan korelasi rendah dengan konstruk lainnya. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa semua ukuran dalam penelitian ini memenuhi persyaratan validitas diskriminan sebagaimana didefinisikan oleh pedoman yang umum diterima.

### 3. Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk memeriksa seberapa dapat diandalkan suatu alat dalam menilai suatu konsep. Ini melibatkan pengamatan seberapa konsisten, tepat, dan stabil hasil pengukurannya.

Untuk konsep yang menggunakan indikator reflektif, reliabilitas dapat diukur dengan dua cara: *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability*. Bagian berikut menunjukkan temuan dari analisis data, yang menampilkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability*.

Tabel 4. 10 *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
Keputusan Nasabah_Mengambil Kredit	0.770	0.853
Kualitas Layanan	0.846	0.890
Pendapatan Nasabah	0.850	0.899
Suku Bunga	0.803	0.872
Tingkat Pendidikan Nasabah	0.768	0.866

Sumber: Lampiran

Dalam penelitian ini, semua variabel menunjukkan nilai yang melebihi 0,70, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.9. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Keputusan nasabah mengambil kredit, Kualitas Layanan, Pendapatan nasabah, Suku Bunga, dan Tingkat Pendidikan Nasabah masing-masing adalah 0,770, 0,846, 0,850, 0,803, dan 0,768. Selanjutnya, skor *Composite reliability* untuk setiap variabel semuanya lebih besar dari 0,70, yaitu 0,853, 0,890, 0,899, 0,872, dan 0,866.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel memenuhi persyaratan reliabilitas untuk studi eksploratif dan konfirmatif ( $\geq 0,70$ ). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat yang

digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi dan sesuai untuk penelitian lebih lanjut.

#### 4.3.2 Inner Model

##### 1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variasi yang diamati pada variabel dependen. Efektivitas model penelitian dalam memprediksi hubungan antara variabel yang diteliti tercermin dari nilai  $R^2$  yang lebih tinggi.

Tabel 4. 11 Koefisien Determinan

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	0.762	0.750

Sumber: Lampiran

Menurut Tabel 4.10, faktor mengenai Keputusan Nasabah untuk Memperoleh Kredit telah menerima skor 0,762, bersama dengan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,750. Skor  $R^2$  ini menunjukkan bahwa 76,2% variasi dalam faktor internal dapat dikaitkan dengan elemen eksternal, sedangkan sisanya 23,8% berasal dari faktor yang tidak tercakup dalam kerangka penelitian.

Mengikuti kriteria penilaian R-Square, skor 0,762 dianggap kuat. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dianalisis memiliki dampak yang signifikan pada faktor utama. Oleh karena itu, model

yang digunakan dalam penelitian ini secara efektif menggambarkan bagaimana faktor-faktor tersebut saling terkait.

## 2. *Predictive relevance*

Penilaian ini digunakan untuk mengkonfirmasi kemampuan model dalam membuat prediksi. Penilaian ini hanya berlaku untuk konstruk endogen yang memiliki indikator reflektif.

Tabel 4. 2 *Predictive Relevance*

	<i>Q<sup>2</sup>predict</i>
Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	0.735

Sumber: Lampiran

Menurut Tabel 4.11, variabel Nasabah yang Memutuskan untuk Menerima Kredit adalah 0,735. Model penelitian menunjukkan kemampuan prediksi yang kuat karena angka ini positif. Ini berarti bahwa dengan variabel independen dalam model, model tersebut dapat secara efektif memprediksi variabel dependen. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian ini memenuhi kriteria kemampuan prediksi dan sesuai untuk penelitian selanjutnya.

### 4.3.3 Uji Hipotesis

Tabel 4. 13 *Path Coefficient*

	<b>Original sample (O)</b>	<b>T statistics</b>	<b>P values</b>
Pendapatan Nasabah	0.235	1.963	0.050
Kualitas Layanan	0.191	1.660	0.097
Suku Bunga	0.341	3.427	0.001
Tingkat Pendidikan Nasabah	0.173	1.973	0.049

Sumber: Lampiran

Temuan berikut diperoleh dari Tabel 4.12:

1. Dengan koefisien parameter 0,191 pada tingkat signifikansi 5%, kualitas layanan tidak berdampak pada keputusan nasabah mengambil kredit.
2. Dengan koefisien parameter 0,341 pada tingkat signifikansi 5%, suku bunga memiliki dampak signifikan pada pilihan kredit nasabah.
3. Pendapatan nasabah memiliki dampak besar pada pilihan kredit nasabah, dengan koefisien parameter 0,235 pada tingkat signifikansi 5%.
4. Tingkat pendidikan di kalangan nasabah memainkan peran penting dalam pilihan kredit mereka, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien parameter sebesar 0,173 pada tingkat signifikansi 5%.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit**

Nasabah sering mempertimbangkan kualitas layanan saat memilih produk atau layanan perbankan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai seberapa efektif perusahaan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah melalui penawarannya, yang mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan akses. Studi ini menemukan bahwa dengan nilai statistik T di bawah 1,96 dan nilai p melebihi 0,05, Kualitas Layanan tidak secara signifikan memengaruhi Keputusan nasabah mengambil kredit.

Secara teori, tujuan kualitas layanan adalah untuk meningkatkan loyalitas dan kebahagiaan klien, yang akan berdampak pada keputusan mereka tentang penggunaan produk, seperti alternatif kredit. Nasabah seharusnya merasa aman dan nyaman saat melakukan bisnis ketika menerima layanan terbaik. Namun, menurut penelitian ini, kualitas layanan memiliki sedikit pengaruh pada keputusan nasabah mengambil kredit. Fakta bahwa klien mungkin lebih memperhatikan hal-hal seperti suku bunga, pendapatan mereka, dan kebutuhan keuangan yang lebih mendesak daripada kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank mungkin menjadi penyebabnya. Selain itu, fakta bahwa kualitas layanan di berbagai lembaga keuangan sebanding dapat mengurangi signifikansinya dalam keputusan pengambilan kredit.

Menurut (Yoza Mandala dkk., 2023), (Edy dan Siti, 2020), dan (Ni Putu Emi dkk., 2024), kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit, yang bertentangan

dengan temuan penelitian ini. Meskipun demikian, bukti ini konsisten dengan penelitian oleh (Novita & Agustina, 2023), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mungkin tidak memiliki dampak yang substansial atau bahkan tidak menguntungkan terhadap keputusan pengambilan kredit klien. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa, setidaknya dalam konteks penelitian ini, kualitas layanan memiliki sedikit dampak pada pilihan kredit nasabah.

#### **4.4.2 Pengaruh Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit**

Suku bunga adalah salah satu faktor paling penting yang dipertimbangkan nasabah ketika memutuskan pilihan kredit. Suku bunga menunjukkan biaya pinjaman dari lembaga keuangan. Nasabah cenderung kurang tertarik untuk meminjam karena suku bunga, karena biaya meningkat seiring dengan kenaikan suku bunga. Menurut perhitungan, suku bunga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk mengambil kredit, dengan statistik T lebih besar dari 1,96 dan nilai p kurang dari 0,05.

Secara teori, suku bunga memiliki pengaruh besar pada keputusan keuangan, terutama yang melibatkan kredit. Suku bunga rendah cenderung mendorong orang untuk meminjam karena beban pembayaran yang berkurang, sementara suku bunga tinggi dapat membuat mereka enggan. Oleh karena itu, suku bunga memainkan peran utama dalam keterjangkauan produk kredit. Menurut hasil

penelitian ini, nasabah sangat memperhatikan suku bunga sebelum mengajukan kredit.

Temuan penelitian ini konsisten dengan beberapa studi (Misbachul Munir 2020), (Ni Putu Emi dkk., 2024), dan (Yoza Mandala dkk., 2023), yang menyatakan bahwa suku bunga berdampak positif dan signifikan terhadap pilihan peminjam mengenai kredit. Hal ini menunjukkan bahwa biaya yang terkait dengan pinjaman merupakan pertimbangan utama dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa suku bunga memainkan peran penting dalam membentuk keputusan nasabah terkait kredit.

#### **4.4.3 Pengaruh Pendapatan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit**

Pendapatan mereka merupakan salah satu indikasi kemampuan mereka untuk membayar cicilan kredit. Tingkat pendapatan nasabah, yang juga memengaruhi kemampuan mereka untuk melakukan pembayaran cicilan, menentukan seberapa banyak kredit yang berhak mereka dapatkan. Keputusan nasabah untuk mengambil kredit sangat dipengaruhi oleh pendapatan mereka, sebagaimana dibuktikan oleh statistik T di atas 1,96 dan nilai p di bawah 0,05.

Pada prinsipnya, pendapatan merupakan faktor penting dalam pengambilan keputusan pengambilan kredit karena terkait erat dengan kemampuan untuk membayar kembali. Orang dengan pendapatan lebih tinggi cenderung lebih mampu memenuhi kewajiban pembayaran

kredit mereka, yang membuat mereka lebih percaya diri dan yakin dalam pilihan mereka untuk mencari kredit. Di sisi lain, karena keterbatasan kemampuan mereka untuk memenuhi tanggung jawab keuangan, nasabah berpenghasilan rendah cenderung lebih berhati-hati. Akibatnya, pendapatan adalah salah satu faktor kunci yang digunakan bank untuk menentukan kelayakan kredit peminjam.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Edy dan Siti (2020) serta (Ni Putu Emi,dkk, 2024), yang menemukan bahwa pendapatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pilihan kredit mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan membayar merupakan elemen penting bagi nasabah dalam mengambil keputusan keuangan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pendapatan nasabah memainkan peran penting dalam menentukan pilihan kredit.

#### **4.4.4 Pengaruh Tingkat Pendidikan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit**

Tingkat pendidikan seseorang merupakan salah satu indikator kemampuan mereka untuk memahami fakta, seperti kredit dan alternatif keuangan lainnya. Pendidikan tinggi sering dikaitkan dengan peningkatan literasi keuangan, yang memungkinkan nasabah untuk membuat keputusan yang lebih baik tentang keuntungan dan kerugian produk kredit. Nilai statistik T di atas 1,96 dan nilai p di bawah 0,05 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan nasabah

memiliki dampak besar pada keputusan mereka untuk mengambil pinjaman.

Tingkat pendidikan, secara teori, berdampak pada cara seseorang berpikir dan menganalisis keputusan. Orang dengan pendidikan tinggi sering kali memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang layanan perbankan, termasuk suku bunga, ketentuan, dan risiko kredit. Dengan pemahaman ini, mereka dapat membuat keputusan pengambilan kredit secara lebih rasional dan bijaksana. Sebaliknya, orang dengan pendidikan yang lebih rendah mungkin merasa lebih sulit untuk memahami informasi keuangan, yang dapat membuat mereka lebih berhati-hati atau ragu-ragu untuk mengajukan kredit.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Edy dan Siti, 2020), yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seseorang memiliki dampak besar pada keputusan pengambilan kredit mereka. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki pengetahuan dan pemahaman merupakan faktor penting dalam membentuk pilihan keuangan. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pendidikan nasabah memainkan peran penting dalam keputusan mereka untuk mencari kredit.