

Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan Nasabah, dan Tingkat Pendidikan terhadap Keputusan Nasabah Kredit

Aryaputra Shafy Pradana¹, Tituk Diah Widajantie²

¹Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

²Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: aryaputrashafypradana@gmail.com¹, tituk.widajantie.ak@upnjatim.ac.id²

Article History:

Received: 12 Mei 2026

Revised: 02 Juni 2026

Accepted: 23 Juni 2026

Keywords: suku bunga, kualitas layanan, pendapatan nasabah, tingkat pendidikan, PLS-SEM, keputusan nasabah

Abstract: 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.

PENDAHULUAN

Sektor perbankan memainkan peran strategis dalam mendorong pembangunan ekonomi nasional. Bank beroperasi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit kepada pihak yang membutuhkan (Dalimunthe & Lubis, 2023). Fungsi intermediasi ini menjadikan perbankan sebagai penggerak utama aktivitas ekonomi, baik di tingkat nasional maupun daerah. Di Indonesia, kontribusi perbankan sangat nyata dalam mendukung kegiatan usaha dan pemenuhan kebutuhan finansial masyarakat (OJK, 2024).

Pertumbuhan kredit perbankan nasional terus menunjukkan tren positif pascapandemi. OJK mencatat bahwa hingga akhir tahun 2024 penyaluran kredit tumbuh sekitar 10,39% secara tahunan, didorong oleh pulihnya kepercayaan masyarakat terhadap kondisi ekonomi serta peningkatan akses layanan perbankan (OJK, 2024). Salah satu segmen yang mencatat

pertumbuhan cukup signifikan adalah kredit multiguna, yaitu produk pinjaman yang dapat dimanfaatkan untuk beragam keperluan seperti pembiayaan pendidikan, renovasi rumah, dan konsumsi (Fariz Alfiknacio Abdat, Rika Maryani, Jerry Ananta Ginting, Henny Setyo Lestari, & Farah Margaretha, 2024).

Pada tataran regional, Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki peran penting dalam pembiayaan lokal. Bank Jatim, sebagai BPD milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur, menunjukkan peningkatan kinerja penyaluran kredit yang konsisten sepanjang tahun 2025. Kantor Cabang Pembantu PJTKI Surabaya merupakan salah satu unit operasional yang aktif melayani nasabah kredit multiguna dengan latar belakang beragam, mulai dari karyawan swasta hingga masyarakat umum.

Keputusan nasabah untuk mengambil kredit tidak terbentuk secara tunggal, melainkan dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal mencakup kualitas layanan bank dan suku bunga kredit, sedangkan faktor internal meliputi kemampuan finansial nasabah seperti pendapatan dan tingkat pendidikan (Suprpto & Puryandani, 2020). Pemahaman atas faktor-faktor ini menjadi penting bagi bank dalam merancang produk dan strategi layanan yang tepat sasaran.

Kualitas layanan merupakan salah satu penentu kepuasan dan kepercayaan nasabah. Layanan yang baik, yang mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan staf, dan kemudahan prosedur, idealnya mendorong nasabah untuk memilih produk kredit dari bank bersangkutan (Rachmawati & Fitriani, 2023). Sejumlah penelitian sebelumnya mengonfirmasi bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan kredit nasabah (Astana & Suartawan, 2023; Mandala Putra, Ermawaty, Purwanto, Resty, & Ferdinal, 2023; Suprpto & Puryandani, 2020). Namun, (Rahmawati & Widodo, 2023) menemukan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu signifikan dalam kondisi tertentu.

Suku bunga menjadi pertimbangan ekonomis utama bagi calon debitur karena secara langsung menentukan besarnya cicilan yang harus ditanggung setiap bulan. Suku bunga yang rendah dan kompetitif cenderung mendorong minat pengambilan kredit, sementara suku bunga tinggi berdampak sebaliknya (Purba, Dewi, & Palenewen, 2024). Pendapatan nasabah juga berperan krusial karena mencerminkan kapasitas pembayaran kembali pinjaman. Meski demikian, (Suprpto & Puryandani, 2020) menemukan bahwa pendapatan tidak selalu berpengaruh langsung terhadap keputusan kredit pada konteks tertentu.

Tingkat pendidikan nasabah turut membentuk pemahaman dan kemampuan analisis mereka terhadap produk-produk perbankan. Nasabah berpendidikan lebih tinggi umumnya memiliki literasi keuangan yang lebih baik sehingga mampu mengevaluasi risiko dan manfaat kredit secara lebih rasional (Sihombing & Abidin, 2024; Widyastuti, Ferdinand, & Hermanto, 2023). Penelitian ini hadir untuk mengisi celah empiris terkait pengaruh keempat variabel tersebut secara simultan di konteks Bank Jatim Cabang Pembantu PJTKI Surabaya, sebuah unit yang belum pernah dikaji secara spesifik dalam literatur yang ada.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan, suku bunga, pendapatan nasabah, dan tingkat pendidikan nasabah terhadap keputusan nasabah mengambil kredit multiguna. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis data bagi manajemen Bank Jatim dalam pengambilan keputusan strategis, sekaligus berkontribusi pada pengembangan literatur perilaku konsumen di sektor perbankan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis filosofi positivis. Metode

analisis yang diterapkan adalah *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. PLS-SEM dipilih karena metode ini tidak mensyaratkan distribusi data normal, efektif untuk ukuran sampel kecil (< 100), dan mampu menguji model pengukuran sekaligus model struktural secara simultan (Sanjaya & Nurhayati, 2024).

Penelitian berlokasi di Bank Jatim Cabang Pembantu PJTKI Surabaya. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah yang memperoleh kredit multiguna pada periode Januari 2025 hingga Februari 2026, berjumlah 585 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 10%, menghasilkan sampel minimal 85 responden.

Rumus Slovin yang digunakan adalah: $n = N / (1 + Ne^2)$, di mana N adalah jumlah populasi (585), e adalah margin error (0,10), sehingga diperoleh $n = 585 / (1 + 585 \times 0,01) = 85,40 \approx 85$ responden.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5). Variabel penelitian terdiri atas satu variabel dependen, yaitu keputusan nasabah mengambil kredit (Y), dan empat variabel independen, yaitu kualitas layanan (X_1), suku bunga (X_2), pendapatan nasabah (X_3), dan tingkat pendidikan nasabah (X_4).

Indikator kualitas layanan mengacu pada dimensi SERVQUAL yang meliputi keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Indikator suku bunga meliputi suku bunga tetap, perbandingan suku bunga antar lembaga, kesesuaian jangka waktu, dan keterjangkauan suku bunga (Anggriani, Fitrawaty, Sirait, Aisyah, & Anzani, 2024). Indikator pendapatan mencakup penghasilan bulanan, jabatan, pengeluaran yang direncanakan, dan tanggungan keluarga. Indikator tingkat pendidikan meliputi capaian pendidikan formal, pemahaman individu, dan keahlian yang dimiliki. Adapun indikator keputusan nasabah mengambil kredit mencakup pilihan penyedia layanan kredit, waktu pengajuan, jumlah kredit yang diminta, dan pertimbangan layanan (Sirait et al., 2025).

Analisis data dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama adalah evaluasi *outer model*, yang mencakup uji validitas konvergen melalui nilai *loading factor* ($> 0,70$) dan *Average Variance Extracted* ($AVE > 0,50$), serta uji validitas diskriminan melalui nilai *cross-loading*. Reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (keduanya $> 0,70$). Tahap kedua adalah evaluasi *inner model* yang mencakup koefisien determinasi (R^2), *predictive relevance* (Q^2), dan uji hipotesis menggunakan nilai T-statistic dan p-value dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05). Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai p-value $< 0,05$ dan nilai T-statistic $> 1,96$, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Sebaliknya, hipotesis ditolak apabila nilai p-value $> 0,05$ dan T-statistic $< 1,96$, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Outer Model

Uji validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh indikator pada setiap variabel memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70. Nilai AVE seluruh variabel juga memenuhi ambang batas 0,50 sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Y)	0,593
Kualitas Layanan (X_1)	0,619
Suku Bunga (X_2)	0,629
Pendapatan Nasabah (X_3)	0,690
Tingkat Pendidikan Nasabah (X_4)	0,683

Sumber: Data primer diolah (2026)

Seluruh nilai AVE berkisar antara 0,593 hingga 0,690, sehingga semua variabel memenuhi kriteria validitas konvergen. Uji validitas diskriminan melalui analisis *cross-loading* menunjukkan bahwa nilai setiap indikator pada konstruknya masing-masing lebih besar dibandingkan nilai pada konstruk lain, sehingga persyaratan validitas diskriminan terpenuhi.

Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2. Seluruh variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70, yang mengonfirmasi tingkat konsistensi internal yang tinggi pada seluruh instrumen pengukuran.

Tabel 2. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Keputusan Nasabah (Y)	0,770	0,853
Kualitas Layanan (X_1)	0,846	0,890
Suku Bunga (X_2)	0,803	0,872
Pendapatan Nasabah (X_3)	0,850	0,899
Tingkat Pendidikan (X_4)	0,768	0,866

Sumber: Data primer diolah (2026)

Evaluasi Inner Model

Koefisien determinasi (R^2) variabel keputusan nasabah mengambil kredit bernilai 0,762, dengan nilai *Adjusted R²* sebesar 0,750. Artinya, keempat variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 76,2% variasi keputusan nasabah dalam mengambil kredit, sedangkan 23,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar model. Nilai R^2 0,762 termasuk dalam kategori kuat berdasarkan pedoman penilaian PLS-SEM ($> 0,67$ dianggap substansial).

Nilai *predictive relevance* (Q^2) variabel keputusan nasabah mengambil kredit sebesar 0,735 (> 0), yang mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang kuat dan relevan untuk menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti.

Uji Hipotesis (Path Coefficient)

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis (Path Coefficient)

Hipotesis	Hubungan	Koefisien	T-Statistik	p-Value	Keputusan
H ₁	$X_1 \rightarrow Y$ (Kualitas Layanan)	0,191	$< 1,96$	$> 0,05$	Ditolak
H ₂	$X_2 \rightarrow Y$ (Suku Bunga)	0,341	$> 1,96$	$< 0,05$	Diterima
H ₃	$X_3 \rightarrow Y$ (Pendapatan Nasabah)	0,235	$> 1,96$	$< 0,05$	Diterima
H ₄	$X_4 \rightarrow Y$ (Tingkat Pendidikan)	0,173	$> 1,96$	$< 0,05$	Diterima

Sumber: Data primer diolah (2026)

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit, dengan nilai koefisien sebesar 0,191, statistik T di bawah 1,96, dan nilai p di atas 0,05. Dengan demikian, H_1 ditolak.

Temuan ini tampak bertolak belakang dengan sejumlah penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (Astana & Suartawan, 2023; Mandala Putra et al., 2023; Suprpto & Puryandani, 2020). Namun, hasil ini konsisten dengan temuan (Rahmawati & Widodo, 2023), yang menemukan bahwa kualitas layanan tidak selalu menjadi faktor penentu dalam keputusan kredit. Ketidaksignifikan ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa standar layanan di berbagai lembaga perbankan cenderung homogen sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda utama. Nasabah tampaknya lebih mempertimbangkan aspek finansial seperti suku bunga dan kemampuan pembayaran dibandingkan dimensi kualitas layanan ketika mengambil keputusan kredit.

Pengaruh Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

Suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit, dengan koefisien jalur sebesar 0,341, statistik T lebih besar dari 1,96, dan nilai p kurang dari 0,05. H_2 diterima.

Suku bunga merupakan representasi langsung dari biaya pinjaman yang harus ditanggung nasabah. Semakin kompetitif suku bunga yang ditawarkan, semakin besar motivasi nasabah untuk mengambil kredit karena beban cicilan bulanan menjadi lebih terjangkau (Purba et al., 2024). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (DEWI, DEWI, & KAWISANA, 2024) dan (Mandala Putra et al., 2023), yang semuanya mengonfirmasi pengaruh positif dan signifikan suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit. Suku bunga juga merupakan variabel dengan koefisien jalur terbesar (0,341), menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh dominan dibandingkan variabel lain dalam model penelitian ini.

Pengaruh Pendapatan Nasabah terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

Pendapatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit, dengan koefisien jalur 0,235, statistik T di atas 1,96, dan nilai p di bawah 0,05. H_3 diterima.

Pendapatan mencerminkan kapasitas finansial nasabah untuk memenuhi kewajiban cicilan kredit. Nasabah dengan pendapatan yang lebih tinggi dan stabil umumnya memiliki keyakinan lebih besar terhadap kemampuan membayar, sehingga lebih berani mengajukan kredit (Malik M. Z. Fathurahman, Razak Abd Rahman, & Sabir, 2025). Sebaliknya, nasabah berpendapatan rendah cenderung lebih berhati-hati karena keterbatasan kemampuan finansial. Hasil ini selaras dengan (Rahmadhani & MS, 2022) serta (DEWI et al., 2024), namun berbeda dari temuan (Suprpto & Puryandani, 2020) yang tidak menemukan pengaruh signifikan pendapatan. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh karakteristik nasabah dan jenis kredit yang berbeda antara kedua konteks penelitian.

Pengaruh Tingkat Pendidikan Nasabah terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

Tingkat pendidikan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit, dengan koefisien jalur 0,173, statistik T di atas 1,96, dan nilai p di bawah 0,05. H_4 diterima.

Pendidikan yang lebih tinggi berkorelasi dengan literasi keuangan yang lebih baik. Nasabah dengan latar belakang pendidikan tinggi umumnya mampu menganalisis informasi produk kredit, memahami struktur bunga, mempertimbangkan risiko gagal bayar, dan membuat keputusan

finansial yang lebih rasional (Sihombing & Abidin, 2024; Widyastuti et al., 2023). Temuan ini konsisten dengan (Suprpto & Puryandani, 2020), yang juga menyimpulkan bahwa pendidikan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit produktif. Implikasinya, upaya peningkatan literasi keuangan nasabah oleh bank dapat menjadi strategi efektif untuk mendorong pengambilan kredit secara bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan, suku bunga, pendapatan nasabah, dan tingkat pendidikan nasabah terhadap keputusan nasabah mengambil kredit multiguna di Bank Jatim Cabang Pembantu PJTKI Surabaya. Berdasarkan analisis PLS-SEM terhadap 85 responden, diperoleh tiga kesimpulan utama. Pertama, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit; nasabah tampaknya menganggap layanan antar bank relatif setara sehingga bukan menjadi pertimbangan utama. Kedua, suku bunga, pendapatan nasabah, dan tingkat pendidikan nasabah masing-masing berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan kredit.

Secara praktis, Bank Jatim Cabang Pembantu PJTKI Surabaya disarankan untuk mempertahankan kebijakan suku bunga yang kompetitif sebagai daya tarik utama produk kredit. Selain itu, program asesmen pendapatan calon debitur perlu diperkuat agar penetapan limit kredit lebih akurat. Program edukasi dan literasi keuangan bagi nasabah dengan latar belakang pendidikan yang beragam juga perlu dikembangkan untuk mendorong keputusan kredit yang lebih terinformasi. Penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel penelitian, misalnya dengan menambahkan faktor lokasi, prosedur kredit, atau pemanfaatan teknologi perbankan digital, serta memperbesar cakupan wilayah penelitian untuk meningkatkan generalisabilitas temuan.

DAFTAR REFERENSI

- Anggriani, D., Fitrawaty, F., Sirait, R., Aisyah, S., & Anzani, W. (2024). Pengaruh Tingkat Suku Bunga (BI Rate) dan Jumlah Uang Beredar (JUB) Terhadap Tingkat Inflasi di Indonesia Tahun 2014-2023. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1). <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5576>
- 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. *Jurnal Daya Saing*, 9(1).
- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran Lembaga Perbankan terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi dan Tujuannya dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30).
- DEWI, N. P. E. K., DEWI, I. G. A. R. P., & KAWISANA, P. G. W. P. (2024). The Effect of Income, Interest Rates, and Quality of Service on Decisions to Granting Credit. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 2(3). <https://doi.org/10.38142/jogta.v2i3.872>
- Fariz Alfiknacio Abdat, Rika Maryani, Jerry Ananta Ginting, Henny Setyo Lestari, & Farah Margaretha. (2024). Analisis Faktor Pertumbuhan Kredit Bank Komersil Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, 29(2). <https://doi.org/10.24912/je.v29i2.2351>
- Malik M. Z. Fathurahman, Razak Abd Rahman, & Sabir. (2025). Kajian Determinasi Kenaikan Harga BBM pada Penghasilan Pengemudi Transportasi Online. *Jurnal Ekonomika Dan Dinamika Sosial*, 4(1).
- Mandala Putra, Y., Ermawaty, E., Purwanto, K., Resty, F., & Ferdinal, A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR KREDIT DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT PT. BPR LPN

-
- TARANTANG. MANAJEMEN DEWANTARA, 7(1).
<https://doi.org/10.30738/md.v7i1.13629>
- OJK. (2024). Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia Tahun 2024. In *Otoritas Jasa Keuangan*.
- Purba, T. P., Dewi, D. S., & Palenewen, H. W. F. (2024). PENGARUH SUKU BUNGA KREDIT TERHADAP PENINGKATAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA CABANG GAMBIR. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 6(01).
<https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v6i01.296>
- Rachmawati, N. L., & Fitriani, M. (2023). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 17(1).
<https://doi.org/10.22441/pasti.2023.v17i1.008>
- Rahmadhani, D., & MS, E. I. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit di Masa Pandemi Covid-19. *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 3(1).
- Rahmawati, N., & Widodo, A. (2023). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Presedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(3).
<https://doi.org/10.31253/pe.v21i3.2073>
- Sanjaya, J., & Nurhayati. (2024). The influence of business ethics, work ethic, employee engagement remuneration on the company's reputation public plantation companies. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 7(2).
- Sihombing, P., & Abidin, Z. (2024). Pengaruh Pengetahuan, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Mengambil Keputusan Menjadi Nasabah Bank Konvensional. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 2(02).
<https://doi.org/10.59653/jimat.v2i02.744>
- Sirait, E. T. I. S., Tumanggor, R. C. B., Samosir, W. V. A., Daeli, J. P., Siallagan, H., & Hasugian, C. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Mengambil Kredit di Bank: Studi Pustaka. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1). <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17822>
- Suprpto, E., & Puryandani, S. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA, PENDAPATAN, DAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT PRODUKTIF DI BANK JATENG CAPEM MARGASARI. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1).
<https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.71>
- Widyastuti, M., Ferdinand, D. Y. Y., & Hermanto, Y. B. (2023). Strengthening Formal Credit Access and Performance through Financial Literacy and Credit Terms in Micro, Small and Medium Businesses. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(1).
<https://doi.org/10.3390/jrfm16010052>