

PERSEPSI NASABAH TERHADAP EFEKTIVITAS PENYALURAN KREDIT UMKM BANK JAMBI DENGAN CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Elfin Septian

Karyawan Bank Jambi

Email : elfinseptian631@gmail.com

Abstrak

Bank Daerah Jambi didirikan untuk menunjang serta mendorong pembangunan dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan memberikan bantuan modal berupa kredit UMKM karena UMKM sangat berkontribusi bagi ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan, tingkat bunga bank dan citra bank terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi serta menguji pengaruh citra Bank sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan, tingkat bunga bank terhadap efektivitas penyaluran kredit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan memberikan kuisisioner kepada nasabah atau pelaku UMKM yang memiliki kredit di Bank Pembangunan Daerah Jambi, penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel kemudian dibagi dengan komposisi besar pinjaman, analisis data menggunakan bantuan aplikasi Smart PLS 4 untuk menyetimasi model yang diteliti. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat bunga Bank memiliki pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM, Sedangkan Citra bank tidak memiliki pengaruh terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM. Kualitas pelayanan dapat dimediasi oleh citra Bank dan tingkat bunga tidak dapat dimediasi oleh citra bank terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM di Bank Jambi. Service quality can be mediated by the bank's image and interest rates cannot be mediated by the bank's image on the effectiveness of MSME lending at Bank Jambi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Bunga Bank, Citra Bank, Efektivitas Penyaluran Kredit, UMKM

Abstract

Jambi Regional Bank was established to support and encourage development and develop regional economic growth in order to improve people's living standards by providing capital assistance in the form of MSME loans because MSMEs greatly contribute to the economy and society. This study aims to examine the effect of service quality, bank interest rates and bank image on the effectiveness of MSME lending at Jambi Regional Deveslopment Banks and to examine the effect of bank image as a mediating variable between service quality and bank interest rates on the effectiveness of lending. This research is quantitative research by giving questionnaires to customers or MSME actors who have credit at the Jambi Regional Development Bank, determining the sample in this study using the slovin formula to calculate the number of samples and then dividing it by the composition of the loan size, the data analysis tool uses Smart PLS 4 to estimate the models studied. The results of this study found that service quality and bank interest rates had a significant positive effect on the effectiveness of MSME lending, while the bank's image had no effect on the effectiveness of MSME lending. Service quality and interest rates have a significant positive effect on bank image and bank image cannot mediate the relationship between service quality and interest rates on the effectiveness of MSME

lending at Bank Jambi.

Keywords: *Quality of Service, Bank Interest, Bank Image, Effectiveness of Lending, MSMEs*

1. PENDAHULUAN

Bank merupakan suatu institusi yang sangat penting bagi perkembangan ekonomi suatu negara. Bank memegang peranan kuat Bahkan di negara maju yang sudah kuat bank memegang peran penting dalam pembangunan ekonomi. Bank memiliki fungsi yang krusial dalam mendukung perekonomian, salah satunya melalui produk perbankan yaitu kredit. Oleh karena itu, bank merupakan lembaga keuangan yang utama fungsinya adalah menarik dana dari masyarakat dalam bentuk deposito dan mendistribusikan kembali dana tersebut dalam bentuk kredit atau pinjaman untuk meningkatkan pembangunan ekonomi dan bisnis. Selain itu, bank juga berfungsi sebagai intermediari yang menghubungkan orang-orang yang memiliki dana (kaya) dengan orang-orang yang membutuhkan dana

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dalam perekonomian Indonesia sebagai pemain utama dalam kegiatan ekonomi di berbagai sektor, penyedia lapangan kerja yang terbesar, pengembangan kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat, pencipta pasar baru dan sumber inovasi, dan menjaga neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor masyarakat sehingga mengurangi tingkat kemiskinan Tedjasuksmana (2014:2). Dengan banyaknya manfaat yang dimiliki oleh UMKM terdapat masalah yang sering dihadapi oleh UMKM yaitu kendala modal atau tambahan dana untuk mengembangkan dan melakukan inovasi terhadap bisnis atau usaha yang sedang dikembangkan oleh UMKM.

Bank Pembangunan Jambi atau Bank Jambi merupakan bank daerah jambi yang didirikan untuk menunjang serta mendorong pembangunan daerah dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam menjalankan fungsinya Bank Jambi bertindak sebagai Bank Pembangunan, Bank Umum, Pemegang Kas Daerah dan merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.

Proses penyaluran kredit membutuhkan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Di sisi lain, efektifitas penyaluran kredit yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena kredit yang diterima nasabah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh (Richard, 2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Hal ini disebabkan karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan lebih cenderung untuk mengajukan permohonan kredit kembali dan merekomendasikan kepada orang lain

Secara rata-rata tunggakan pokok dari tahun mengalami penurunan sebesar 11,42% dengan Jumlah 3,6 Milyar. Tunggakan pokok terbesar terjadi pada tahun 2019 berjumlah 1,2 Milyar rupiah. Tunggakan Bunga juga mengalami penurunan dari tahun 2018 hingga 2022 sebesar 21,55 persen, tunggakan bunga terbesar terjadi pada tahun 2018 dan 2019 berjumlah diatas 100 Juta. Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa semakin lama umur pinjaman maka semakin besar nilai tunggakan pokok maupun bunga.

Berdasarkan data laporan kredit usaha mikro, kecil dan menengah jumlah nasabah yang mengajukan pinjaman di Bank 9 Jambi dari tahun 2018 hingga 2022 berjumlah sebanyak 4.638 pelaku UMKM. Berdasarkan data UMKM yang dipublikasikan oleh dinas koperasi dan UMKM provinsi Jambi pada tahun 2022 Jumlah UMKM di provinsi Jambi adalah 171.282 UMKM. Sehingga jika dibandingkan Bank Jambi baru mendapat 2,7%

UMKM yang ada di Provinsi Jambi, angka ini tentunya sangat kecil perlu inovasi dan perbaikan terhadap penyaluran kredit UMKM agar jumlah UMKM yang melakukan pinjaman di Bank 9 Jambi bisa bertambah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kewirausahaan

Kewirausahaan Menurut (Grebel & Grebel, 2004) dan Norman M. Scarborough dan Jeffrey R. Cornwall 2016; 21) adalah orang yang menciptakan bisnis baru dalam menghadapi risiko dan ketidakpastian untuk tujuan mencapai keuntungan dan pertumbuhan dengan mengidentifikasi peluang yang signifikan dan merancang sumber daya yang diperlukan untuk memanfaatkannya. Meskipun banyak bisnis yang memiliki ide-ide hebat kebanyakan tidak pernah bertindak berdasarkan ide-ide mereka. Pengusaha melakukannya.

Berdasarkan definisi dan beberapa pendapat ahli maka dapat disimpulkan bahwa kewirausahaan merupakan seseorang yang memiliki keberanian dalam mengambil resiko untuk melakukan sebuah inovasi dengan membuat produk atau layanan yang baru atau merevitalisasi dengan bentuk yang lebih bernilai.

Efektifitas Penyaluran Kredit

Efektivitas penyaluran kredit UMKM adalah seberapa baik bank atau lembaga keuangan lainnya dalam menyalurkan kredit kepada usaha kecil dan menengah (UMKM). Efektivitas penyaluran kredit diukur dengan berbagai indikator seperti tingkat persetujuan kredit, tingkat kelancaran proses, tingkat pembayaran kembali, tingkat pengembalian investasi, dan tingkat inovasi produk kredit. Semakin baik efektivitas penyaluran kredit, maka semakin banyak UMKM yang dapat mengakses kredit dan meningkatkan kinerja perusahaannya.

Efektivitas penyaluran kredit UMKM ditentukan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Tingkat persetujuan kredit
2. Tingkat kelancaran proses
3. Tingkat pembayaran kembali
4. Tingkat pengembalian investasi
5. Tingkat inovasi produk kredit

Tingkat Bunga

Tingkat suku bunga menurut Boediono (2014:76) adalah “harga dari penggunaan dana investasi (*loanable funds*). Tingkat suku bunga merupakan salah satu indikator dalam menentukan apakah seseorang akan melakukan investasi atau menabung. Suku bunga menurut adalah harga dari pinjaman Sunariyah (2013:80). Suku bunga dinyatakan sebagai persentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat bunga adalah harga yang didapatkan dari penggunaan dana investasi dalam periode waktu tertentu.

Kualitas Pelayanan

Menurut Saleh (2010), kualitas pelayanan adalah hasil yang diharapkan dari tindakan yang dilakukan. Namun, agar hasil tersebut dapat diterima dengan baik oleh konsumen, tindakan tersebut harus memiliki dampak positif yang dapat dirasakan dan diingat oleh konsumen. Hal ini akan menyebabkan konsumen lebih aktif dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Sirine Hani (2017) kualitas pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Tindakan ini tidak hanya berupa kata-kata, tetapi juga

dapat dirasakan. Pada dasarnya, pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh penjual untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tujuan dari tindakan tersebut adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil dari temuan peneliti-peneliti kualitas pelayanan. Dimensi ini dibentuk untuk dapat mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik servqual dapat mengetahui seberapa besar jarak selisih harapan pelanggan dengan ekspektasi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima serta dirasakannya. Servqual memiliki 5 dimensi (Nokta, 2018), diantaranya : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.*

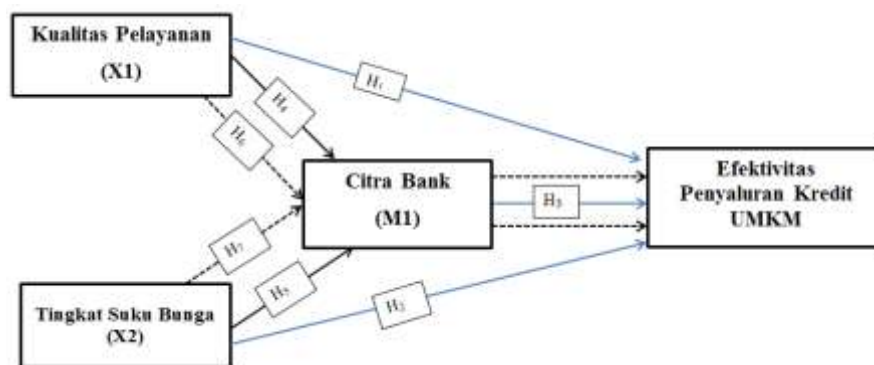
Citra Bank

Citra adalah (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi bisa dirasakan dengan penilaian baik atau buruk Rosady Ruslan (2014:75). Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik dan masyarakat luas pada umumnya. Citra bank adalah respon masyarakat terhadap bank yang diwujudkan dalam ide atau keyakinan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut. Untuk memperhatikan nama baik dan citra yang dimiliki oleh suatu bank, akan mempengaruhi pemilihan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank tersebut (Agustina, 2018).

Bank yang memiliki citra buruk relatif sulit untuk mendapatkan kosemuen karena pengaruh negative dari citra yang buruk, sedangkan Bank yang memiliki citra yang baik akan lebih mudah mendapatkan kosumen karena pengaruh dan tanggapan positif dari konsumen sebelumnya Istijanto (2005:198). Sedangkan tujuan utama Bank ada memperoleh nasabah dengan sebanyak mungkin.

Dapat disimpulkan bahwa citra bank merupakan respon masyarakat terhadap perbankan yang diwujudkan dalam ide atau keyakinan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan oleh suatu bank.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

1. H₁ : Kepuasan Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap efektifitas penyaluran Kredit UMKM di Bank 9 Jambi
2. H₂ : Tingkat Bunga memiliki pengaruh positif terhadap efektifitas penyaluran Kredit UMKM di Bank 9 Jambi
3. H₃ : Citra Perusahaan berpengaruh positif terhadap keputusan UMKM dalam melakukan pinjaman kredit pada Bank 9 Jambi

4. H₄ : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap citra Bank
5. H₅ : Tingkat Bunga berpengaruh positif terhadap citra bank
6. H₆ : Kualitas Pelayanan Bank Jambi memiliki pengaruh positif terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM dimediasi oleh *Citra Bank*
7. H₇ : Tingkat Bunga Bank Jambi memiliki pengaruh positif terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM dimediasi oleh *Citra Bank*

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Objek penelitian merupakan masalah yang akan dibahas di penelitian atau yang akan diselediki melalui penelitian oleh sebab itu objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, tingkat bunga, citra bank dan efektifitas penyaluran kredit UMKM. Sedangkan yang menjadi subjek penelitian ini adalah para pelaku UMKM selaku nasabah kredit usaha di Bank Pembangunan Daerah Jambi yang telah menerima pelayanan kredit usaha.

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku UMKM yang menjadi nasabah kredit usaha di Bank Pembangunan Daerah Jambi. Dalam penelitian ini teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin, dengan jumlah 98 responden dari pelaku UMKM yang menjadi nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi.

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer adalah data yang diambil langsung melalui survey, wawancara dan penyebaran kuisiner langsung ke subjek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini berupa kuisiner yang diberikan kepada responden melalui *google form* yang disebarkan melalui social media kepada nasabah kredit usaha yaitu pelaku UMKM yang mengajukan kredit usaha di Bank Jambi. Data Sekunder dalam penelitian ini adalah data laporan keuangan Bank Jambi, data Kredit Usaha UMKM dari tahun 2018 – 2019.

Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan berdasarkan *variance* atau *component based structural equation modeling*.

Model pengukuran atau outer model menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Evaluasi model pengukuran melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (*MultiTrait-MultiMethod*) dengan menguji *validity convergent* dan *discriminant*. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (Ghozali&Latan, 2015).

Model struktural atau inner model menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada *substantive theory*. Model struktural atau inner model menguji *R-Square*, *F-Square* dan *Estimate For Path Coefficients*.

Pengujian ini dilakukan untuk melihat besarnya nilai pengaruh tidak langsung antar variabel. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan metode bootstrapping menggunakan Smart PLS 4.1.2. Dalam penelitian ini terdapat variabel intervening/mediator yaitu Citra Bank. Variabel intervening dikatakan mampu memediasi pengaruh variabel eksogen (independen) terhadap variabel endogen (dependen) jika nilai T statistik lebih besar dibandingkan dengan T tabel dan P value lebih kecil dari pada tingkat signifikan yang digunakan (5%).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan jumlah pinjaman, diurutkan pertama adalah nasabah dengan pinjaman di bawah 10 Juta dengan presentase 43%, diurutkan kedua nasabah memiliki pinjaman diatas 10 – 50 juta dengan presentase responde 21%, diurutkan ketiga nasabah dengan jumlah pinjaman di rang 51- 100 juta dengan presentase 14%. Nasabah dengan pinjaman diatas 100 – 250 juta berjumlah 11% dan disusul oleh pinjaman dengan jumlah pinjaman diatas 250 – 1 milyar dengan presentase 8% dan pinjaman diatas 1 milyar dengan presentase 3%. Dapat disimpulkan responden terbanyak memiliki utang dibawah 10 juta, artinya utang usaha berskala mikro.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan strata satu atau sarjana dengan presentase terbanyak yaitu berjumlah 59% diurutkan kedua responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan presentase 26%, responden dengan pendidikan diploma dan strata 2 atau magster memiliki presentase yang sama yaitu 7%. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan sarjana.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin rata-rata responden terbanyak memiliki jenis kelamin laki-laki dengan presentase 55% dan yang berjenis kelamin perempuan memiliki presentase 45%. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden terbanyak memiliki jenis kelamin laki-laki.

Berdasarkan usia responden berusia 31-45 tahun dengan jumlah terbanyak yaitu 58%, diurutkan kedua yaitu berusia 20-30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 30%, diurutkan ketiga yaitu berusia 46-60 tahun berjumlah 10%. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden direntang usia 31-45 tahun.

Hasil Analisis Deskriptif

Kepuasan Pelayanan

Keseluruhan indikator dari variabel Kepuasan Pelayanan memperoleh total skor rata-rata 424 yang menandakan variabel Kepuasan Pelayanan dalam kriteria skor berada dalam rentang skala 420 – 500 dengan kategori sangat baik. Dari 14 indikator tersebut rata-rata tertinggi diperoleh oleh indikator “Sarana Komunikasi yang dimiliki oleh Bank Jambi sudah lengkap” dengan total skor 436 dalam kategori sangat baik. Sedangkan rata-rata terendah diperoleh oleh indikator “Bank 9 Jambi memiliki kemudahan untuk dihubungi” dengan total skor 411 dalam kategori baik.

Tingkat Bunga

Keseluruhan indikator dari variabel tingkat bunga memperoleh total skor rata-rata 402 yang menandakan variabel tingkat bunga dalam kriteria skor berada di rentang skala 320 – 419,99 dengan kategori baik. Dari 7 indikator tersebut rata-rata tertinggi diperoleh oleh indikator “Biaya Administrasi Bank Jambi lebih murah dibandingkan bank lain” dengan total skor 424 dalam kategori sangat baik. Sedangkan rata-rata terendah diperoleh oleh indikator “Bunga yang diberikan oleh Bank 9 Jambi terjangkau oleh Nasabah” dengan total skor 305 dalam kategori baik.

Citra Bank

Keseluruhan indikator dari variabel citra bank memperoleh total skor rata-rata 377 yang menandakan variabel citra bank dalam kriteria skor berada di rentang skala 320 – 419,99 dengan kategori baik. Dari 10 indikator tersebut rata-rata tertinggi diperoleh oleh indikator “Bank 9 Jambi Menyajikan berbagai manfaat terbaik kepada konsumen /pelanggan” dengan total skor 391 di kategori baik. Sedangkan rata-rata terendah diperoleh oleh indikator “Citra Bank Jambi dimasyarakat sangat Baik” dengan total skor 411 dengan kategori cukup baik.

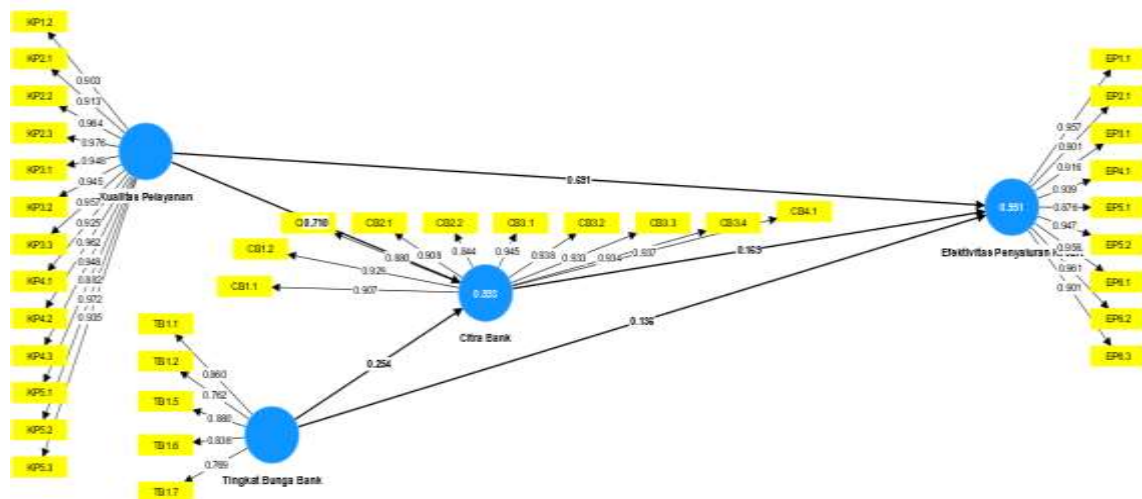
Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM

Keseluruhan indikator dari variabel efektivitas penyaluran kredit UMKM memperoleh total skor rata-rata 439 yang menandakan variabel efektivitas penyaluran kredit UMKM dalam kriteria skor berada di rentang skala 420 – 500 dengan kategori baik. Dari 10 indikator tersebut rata-rata tertinggi diperoleh oleh indikator “Bank 9 Jambi cepat dalam memutuskan pemberian kredit terhadap UMKM” dengan total skor 459 di kategori sangat baik. Sedangkan skor terendah diperoleh oleh indikator “Kemudahan proses pencairan yang dilakukan oleh Bank 9 Jambi ” dengan total skor 434 dengan kategori sangat baik.

Hasil Penelitian

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (Outer Model) dilakukan dengan melakukan pengujian dari uji validitas yang terdiri dari *convergen validity* dan *discriminant validitas* dan *uji reliabilitas* dengan melakukan penilaian dari *composite reability*. Uji validitas merupakan salah satu dari pengujian yang dilakukan didalam outer model. Uji validitas yang pertama dilakukan dengan pengujian *convergent validity* dengan melihat nilai dari *loading factor* dengan kriteria bahwa indikator harus memiliki nilai yang > 0.70



Gambar 2 Loading Factor setelah Indikator di Eliminasi

Sumber: Output Smart PLS 4.2

Setelah dilakukan eliminasi terhadap indikator yang tidak valid, Hasil nilai *loading factor* diatas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam model yang telah dibuat sudah valid. Seluruh indikator telah memiliki nilai *loading factor* diatas 0.70. Indikator variabel kepuasan pelayanan yang memenuhi syarat *loading factor* adalah KP1.2, KP2.1, KP2.2, KP2.3, KP3.1, KP3.2, KP3.3, KP4.1, KP4.2, KP4.3, KP5.1, KP5.2, KP5.3. variabel tingkat bunga idnidkator yang memenuhi adalah TB1.1, TB1.5, TB1.6, dan TB1.7. indikator variabel efektivita penyaluran kredit yang memenuhi adalah EP1.1, EP2.1, EP3.1, EP4.1, EP5.1, EP5.2, EP6.1, EP6.2, dan EP6.3 dan indikator variabel cita bank yang memenuhi *loading factor* adalah CB1.1, CB1.2, CB1.3, CB2.1, CB2.2, CB3.1, CB3.2, CB3.3, CB3.4, dan CB4.1 telah memiliki nilai diatas 0,7 dapat disimpulkan semua indictor dalam model ini sudah valid.

Penilaian selanjutnya adalah Penilaian *convergent validity* menggunakan penilaian *average variance extracted (AVE)* dengan kriteria penilaian variabel laten harus memiliki nilai AVE diatas 0.50 yang akan dilihat pada tabel

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Citra Bank	0.979	0.980	0.981	0.839
Efektivitas Penyaluran Kredit	0.980	0.981	0.983	0.863
Kualitas Pelayanan	0.989	0.990	0.990	0.886
Tingkat Bunga Bank	0.880	0.892	0.912	0.677

Berdasarkan Tabel 1 menandakan bahwa semua uji model terkait indikator telah terpenuhi mulai dari uji Cronbach's alpha, Composite reliability (rho_a), Composite reliability (rho_c) dan Average variance extracted (AVE).

Model Pengukuran (*Inner Model*)

Analisis model struktural (*inner model*) dilakukan dalam *partial least square* yang menghasilkan nilai pengaruh dari variabel yang mempengaruhi variabel laten. Penilaian untuk melakukan analisis dari model struktural yaitu dengan melihat nilai R-square dan Nilai F-Square.

a. Nilai R-Square

Penilaian *R-Square* adalah ukuran proporsi nilai dari variabel dipengaruhi yang mampu dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. *R-square* dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai dari variabel dependen hal ini menunjukkan bahwa semakin besar juga pengaruhnya.

Tabel 2. R-Square

	R-square	R-square adjusted
Citra Bank	0.893	0.890
Efektivitas Penyaluran Kredit	0.951	0.949

Sumber: Output Smart PLS 4

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat nilai R-Square dari variabel kepuasan pelayanan dan tingkat bunga bank (independen) terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM, dimana nilai r-square dari variabel efektivitas penyaluran kredit 0,951 artinya kepuasan pelayanan dan tingkat bunga bank mampu menjelaskan 95,10% dari efektivitas penyaluran kredit UMKM dan sisanya dipengaruhi variabel yang lainnya. nilai *r-square* variabel citra bank sebesar 0,893 variabel kepuasan pelayanan dan tingkat bunga bank mampu menjelaskan 89,30% dari citra bank sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya. dapat disimpulkan bahwa hasil uji inner model dari variabel kreativitas pegawai dan kinerja sekretariat termasuk kategori model yang “sangat kuat”.

b. Nilai F-Square

Nilai F-square untuk mengukur pengaruh perubahan nilai R-square ketika indikator tertentu dihilangkan apakah memiliki dampak substantif. Menurut *Rule of thumb* untuk menilai nilai *f-square* adalah 0.02 (nilai efek kecil), 0.15 (nilai efek sedang), dan 0.3 (nilai efek besar) apabila nilai kurang dari 0.02 menunjukkan bahwa variabel tidak mempunyai efek atau pengaruh sama sekali.

Tabel 3. F-Square

	Citra Bank	Efektivitas Penyaluran Kredit	Kepuasan Pelayanan
Citra Bank		0.630	
Efektivitas Penyaluran Kredit			
Kepuasan Pelayanan	0.917	0.850	
Tingkat Bunga	0.535	0.499	

Sumber: Output Smart PLS 4

Berdasarkan table 3 dapat disimpulkan bahwa VARIABEL variabel kepuasan pelayanan dan tingkat bunga bank memiliki pengaruh yang kuat terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit dan Citra Bank karena memiliki nilai f-square berada diatas 0,3.

Pengujian Hipotesis

Tabel 4 . Uji Hipotesis (Direct Effect)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas Pelayanan -> Citra Bank	0.710	0.717	0.090	7.866	0.000
Kualitas Pelayanan -> Efektivitas Penyaluran Kredit	0.691	0.668	0.133	5.196	0.000
Citra Bank -> Efektivitas Penyaluran Kredit	0.169	0.188	0.115	1.464	0.143
Tingkat Bunga Bank -> Citra Bank	0.254	0.243	0.102	2.493	0.013
Tingkat Bunga Bank -> Efektivitas Penyaluran Kredit	0.136	0.139	0.065	2.086	0.037

Sumber: Output Smart PLS 4.2

Berdasarkan tabel 4. dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Citra Bank hal ini karena nilai koefisien (orginal sample) bernilai 0,710 dan dilihat dari *p-value* bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Kepuasan Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit hal ini karena nilai koefisien (orginal sample) bernilai 0.691 dan dilihat dari *p-value* bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,05.
3. Citra Bank memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit hal ini karena nilai koefisien (orginal sample) bernilai 0,169 dan dilihat dari *p-value* bernilai 0,143 yang berarti berada diatas 0,05 sehingga tidak signifikan
4. Tingkat Bunga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Citra Bank hal ini karena nilai koefisien (orginal sample) bernilai 0,254 dan dilihat dari *p-value* bernilai 0,013 berada dibawah 0,05.
5. Tingkat Bunga Bank memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit hal ini karena nilai koefisien (orginal sample) bernilai 0,136 dan dilihat dari *p-value* bernilai 0.037 lebih kecil dari 0,05

Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 5 Indirect Effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Tingkat Bunga Bank -> Citra Bank -> Efektivitas Penyaluran Kredit	0.043	0.043	0.033	1.292	0.197
Kualitas Pelayanan -> Citra Bank -> Efektivitas Penyaluran Kredit	0.591	0.558	0.134	4.596	0.000

Sumber: Output Smart PLS 4.2

Berdasarkan hasil uji indirect effect diperoleh hasil:

1. Kepuasan Pelayanan -> Citra Bank -> Efektivitas Penyaluran Kredit memiliki pengaruh positif signifikan.
2. Tingkat Bunga -> Citra Bank -> Efektivitas Penyaluran Kredit memiliki pengaruh positif tidak signifikan.

Dapat disimpulkan bahwa Citra Bank dapat memediasi hubungan antara Kepuasan Pelayanan sedangkan Tingkat Bunga Bank terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit tidak dapat dimediasi oleh variabel Citra Bank.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Penyaluran Kredit

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi, hal ini karena pelayanan yang diberikan oleh bank 9 Jambi yang diukur dengan *responsiveness, reability, empathy, assurance*, dan *tangible* telah dilaksanakan dengan baik oleh Bank Jambi, dalam pelaksanaan pelayanan bank Jambi selalu handal dalam melayani konsumen khususnya nasabah, memiliki empati dengan masalah dan kondisi nasabah, jaminan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen serta fasilitas dan tampilan pegawai telah tertata rapi dan baik yang membuat konsumen Bank 9 Jambi puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Di sisi lain, efektifitas penyaluran kredit yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena kredit yang diterima nasabah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah.

Penelitian sebelumnya menemukan kualitas pelayanan dan efektifitas penyaluran kredit memiliki hubungan yang erat. Penelitian yang dilakukan oleh (Richard, 2018) (Huda et al., 2019; Jaman & Putra, 2012) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Hal ini disebabkan karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan lebih cenderung untuk mengajukan permohonan kredit kembali dan

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan efektifitas penyaluran kredit saling mendukung dan memperkuat satu sama lain. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan efektifitas penyaluran kredit, sementara efektifitas penyaluran kredit yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, bank atau lembaga keuangan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan efektifitas penyaluran kredit agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Tingkat Suku Bunga dan Efektifitas Penyaluran Kredit

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan tingkat bunga memiliki pengaruh

positif terhadap efektifitas penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi. Hal ini karena berdasarkan tanggapan responden bunga yang diberikan oleh bank jambi relatif kecil dan tidak terlalu besar, selain itu biaya adminitrasi kredit UMKM di bank Jambi juga tidak besar sehingga tingkat bunga yang diberikan oleh Bank Jambi kepada pelaku UMKM sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh para pelaku UMKM tersebut dalam mengajukan pinjaman ke Bank Jambi.

Tingkat bunga yang tinggi dapat mengurangi minat nasabah untuk mengajukan permohonan kredit, sehingga dapat menurunkan efektifitas penyaluran kredit. Sebaliknya, tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan minat nasabah untuk mengajukan permohonan kredit, sehingga dapat meningkatkan efektifitas penyaluran kredit. Penelitian yang dilakukan oleh (Yogi, 2018) menemukan bahwa tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan efektifitas penyaluran kredit.

Penelitian yang dilakukan oleh (Trong, 2018) menganalisis hubungan antara tingkat bunga dan efektifitas penyaluran kredit pada bank menemukan bahwa tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan efektifitas penyaluran kredit. Penelitian yang dilakukan oleh (Fitriaty et al., 2022) menemukan bahwa tingkat bunga yang tinggi dapat menurunkan efektifitas penyaluran kredit pada perusahaan pembiayaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Robert, 2020) (Susanto, 2015) menganalisis hubungan antara tingkat bunga dan efektifitas penyaluran kredit pada lembaga keuangan mikro menemukan bahwa tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan efektifitas penyaluran kredit.

Citra Bank dan Efektivitas Penyaluran Kredit

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan citra Bank memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap efektifitas penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi. Hal ini karena berdasarkan tanggapan responden diperoleh hasil bahwa variabel citra bank memiliki skor yang lebih rendah dibandingkan dengan variabel yang lain, citra Bank dalam hal ini menggunakan dimensi reputasi, afektif, eksklusif dan inovatif, berdasarkan dimensi tersebut diperoleh hasil bahwa Bank Jambi perlu meningkatkan reputasi dan citranya dimasyarakat agar masyarakat lebih mengenal Bank Jambi dan meningkatkan rasa percaya untuk melakukan pinjaman di Bank Pembangunan Daerah Jambi. Hal ini juga dapat disimpulkan bahwa nasabah bank Jambi juga tidak mementingkan citra perusahaan dalam melakukan pengajuan pengambilan kredit pada Bank Jambi.

Citra bank yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Nasabah yang memiliki persepsi positif terhadap bank akan lebih cenderung untuk mengajukan permohonan kredit dan lebih mungkin untuk membayar kembali kredit tepat waktu. Di sisi lain, efektifitas penyaluran kredit yang baik dapat meningkatkan citra bank. Nasabah yang merasa bahwa kredit yang diterimanya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka akan merasa lebih puas dan percaya dengan bank yang memberikan kredit tersebut. Hal ini dapat meningkatkan citra bank dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariono (2018) (Hisanuddin, 2015; Satriyanti, 2012) citra perusahaan berpengaruh positif terhadap keputusan kredit. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Setyowati (2015) citra perusahaan juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengajuan pembiayaan.

Kualitas Pelayanan dan Citra Bank

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap citra Bank Pembangunan Daerah Jambi. Hal ini karena pelayanan yang diberikan oleh bank 9 Jambi yang diukur dengan *responsiveness*, *reability*,

empaty, assurance, dan tangible telah dilaksanakan dengan baik oleh Bank Jambi, dalam pelaksanaan pelayanan bank Jambi selalu handal dalam melayani konsumen khususnya nasabah, memiliki empati dengan masalah dan kondisi nasabah, jaminan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen serta fasilitas dan tampilan pegawai telah tertata rapi dan baik yang membuat konsumen Bank 9 Jambi puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Michaael, 2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra bank pada nasabah. Penelitian ini juga menemukan bahwa citra bank yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra bank merupakan faktor yang saling mempengaruhi. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra bank, sementara citra bank yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, bank harus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat citra bank agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Tingkat Bunga dan Citra Bank

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan tingkat bunga memiliki pengaruh positif terhadap Citra Bank Pembangunan Daerah Jambi. Hal ini karena berdasarkan tanggapan responden bunga yang diberikan oleh bank jambi relatif kecil dan tidak terlalu besar, selain itu biaya adminitrasi kredit UMKM di bank Jambi juga tidak besar sehingga tingkat bunga yang diberikan oleh Bank Jambi kepada pelaku UMKM sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh para pelaku UMKM tersebut dalam mengajukan pinjaman ke Bank Jambi.

Tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan citra bank karena nasabah akan merasa lebih puas dengan biaya yang lebih rendah untuk pinjaman yang mereka terima. Tingkat bunga yang tinggi dapat menurunkan citra bank karena nasabah akan merasa kurang puas dengan biaya yang lebih tinggi untuk pinjaman nasabah.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Igbudu, 2018) menemukan bahwa tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan citra bank pada nasabah. Penelitian ini juga menemukan bahwa citra bank yang baik dapat meningkatkan minat nasabah untuk mengajukan permohonan kredit ke bank tersebut. tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan citra bank dan minat nasabah untuk mengajukan permohonan kredit, sementara tingkat bunga yang tinggi dapat menurunkan citra bank dan minat nasabah untuk mengajukan permohonan kredit. Oleh karena itu, bank harus menyesuaikan tingkat bunga yang ditawarkan agar dapat meningkatkan citra bank dan minat nasabah untuk mengajukan permohonan kredit.

Kualitas Pelayanan Bank Jambi terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM dimediasi oleh *Citra Bank*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa citra bank dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan efektifitas penyaluran kredit UMKM. Hal ini karena nasabah Bank Jambi dalam melakukan pengajuan kredit UMKM merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Jambi sehingga akan meningkatkan citra Bank Jambi yang pada akhirnya akan mempengaruhi efektifitas penyaluran kredit UMKM.

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Di sisi lain, efektifitas penyaluran kredit yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Saputra dan Nurcahya, (2018) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Bali. Jadi semakin baik kualitas layanan yang

diberikan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Bali. Citra Bank akan mempengaruhi loyalitas nasabah sehingga Citra bank mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Tingkat Suku Bunga Bank Jambi terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM dimediasi oleh Citra Bank

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa citra bank tidak dapat memediasi hubungan antara tingkat Bunga dan efektifitas penyaluran kredit UMKM. Hal ini karena berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa perlunya pemberian tingkat bunga yang sesuai dengan keinginan atau kemampuan nasabah Bank Jambi. Selain itu perlunya edukasi dan promosi untuk menarik nasabah UMKM agar melakukan penyaluran kredit UMKM sehingga Citra Bank Jambi bisa menjadi opsi bagi pelaku UMKM dalam pengambilan keputusan untuk berinvestasi.

Tingkat suku bunga bank dapat mempengaruhi efektifitas penyaluran kredit untuk UMKM karena suku bunga bank merupakan biaya utama bagi peminjam dalam mengambil kredit dari bank. Tingkat suku bunga yang tinggi dapat membuat UMKM terbebani dengan biaya bunga yang lebih tinggi sehingga sulit untuk membayar kembali kredit, sehingga dapat berdampak negatif pada efektifitas penyaluran kredit untuk UMKM. Selain itu, tingkat suku bunga bank juga dapat mempengaruhi daya saing bank dalam menarik peminjam UMKM, karena tingkat suku bunga yang lebih tinggi dapat membuat bank kurang menarik bagi peminjam. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan tingkat suku bunga bank agar tidak mempengaruhi efektifitas penyaluran kredit untuk UMKM.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakuka oleh Huda dkk, (2019) bahwa tingkat suku bunga Bank yang tinggi dan tidak kompetitif dapat membuat menurunkan kualitas pelayanan Bank, sehingga akan berdampak pada reputasi atau citra Bank, reputasi yang buruk akan berdampak pada efektifitas penyaluran kredit UMKM.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kepuasan Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit
2. Tingkat Bunga Bank memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit
3. Citra Bank memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit
4. Kepuasan Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Citra Bank
5. Tingkat Bunga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Citra Bank
6. Citra Bank dapat memediasi hubungan antara Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyaluran Kredit
7. Citra Bank tidak dapat memediasi hubungan antara Tingkat Bunga dan Efektivitas Penyaluran Kredit

Saran

Manajemen Bank Jambi diharapkan dapat melakukan peningkatan citra Bank Jambi di masyarakat maupun calon nasabah yang melakukan kredit di Bank Jambi. Berdasarkan hasil penelitian citra bank tidak memiliki pengaruh terhadap efektifitas penyaluran kredit Bank Jambi.

Tingkat Bunga yang diberikan Bank Jambi kepada nasabah untuk lebih kompetitif lagi, karena berdasarkan hasil penelitian pelaku UMKM belum terlalu puas terhadap tingkat bunga yang ditawarkan oleh Bank Jambi.

Bagi Akademisi dan praktisi penelitian ini memberikan rekomendasi berupa model yang dapat mempengaruhi efektivitas penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi yaitu Kepuasan Pelayanan dan Tingkat Bunga.

Manajemen Bank Jambi untuk terus membenahi dan melakukan perbaikan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan pelayanan yang handal, daya tanggap karyawan yang sangat baik, jaminan kepuasan kepada nasabah, perhatian kepada konsumen, bukti langsung berupa fasilitas dan kebersihan pelayanan pemberian kredit UMKM.

Manajemen Bank Jambi untuk terus membenahi dan melakukan perbaikan terkait dengan besar bunga yang diberikan, kompetitif, kemampuan nasabah dan biaya administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I. M. (2018). Pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah pada pt. bank BRI syariah kantor cabang madiun. *Equilibrium*, 6(2), 194–203.
- Akkaya, B., & Ahmed, J. (2022). *VUCA-RR Toward Industry 5 . 0.* 1–11. <https://doi.org/10.1108/978-1-80262-325-320220001>
- Astuti, T., & Mustikawati, R. I. (2013). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal Nominal*, II(1), 182–198.
- Cahyono, K., & Suhada, B. (2016). Pengaruh Pemberian Kredit, Kemampuan Manajerial Dan Diferensiasi Produk Terhadap Kinerja Umkm Di Kota Metro. *Derivatif*, 10(1), 1–9.
- F.Hair, J., G, Thomas, M. H., Cristian, M., R., & Marko, S. (2017). *A Primer On Partial Least Squares Struktural Equation Modeling (PLS-SEM)* (second edi).
- Fitriaty, Saputra, M. H., & Elliyana, D. (2022). *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Investasi Selama Covid-19.* 11(02), 324–334.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS.* 25 (S. Rahadrjo (ed.)). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Govinda, P. K., Purnamawat, G. A., & Kurniawan, P. S. (2020). Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Dengan Pelayanan Dan Prosedur Kredit Sebagai Variabel Moderating. *Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 11(3).
- Grebel, T., & Grebel, T. (2004). *Entrepreneurship*. Routledge.
- Hisanuddin, I. I. (2015). *Pengaruh Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi kasus pada Bank Syariah di Kota Bandung).* II(2), 87–100.
- Huda, B., Sukidin, & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 13(1), 87–93. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10425>
- Jaman, I. W., & Putra, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Debitur Kredit Produktif (Studi pada Kantor Cabang BNI SKC Malang). *JURNAL Nama Orang APLIKASI MANAJEMEN*, 10(6), 437–449.
- Jayalangi, L. O. S., & Lapangga, I. (2022). Pengaruh Efektivitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Pada Nasabah Bri Unit Masama. *Jurnal Ilmiah Clean Government*, 5(1), 16–30.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (2018). *Marketing Management: An Asian Perspective (Fourth Edition)*.
- Lastina, N. L., & Budhi, M. (2018). Efektivitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Pt . Bri

- Dan Pendapatan UKM Penerima KUR Di Kecamatan Abiansemal. *E-Junral Ekonomi Udayana*, 4, 959–986.
- Mudassir, A., & Saleh, D. (2020). Efektivitas Penyaluran KUR (Kredit Usaha Rakyat) Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . Unit Tanah Lemo Kecamatan Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba. *Journal Unismuh*, 1(2), 381–393.
- Murfidin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *Equilibrium*, 1(2), 23–33.
- Najoan, M. S., & Rares, J. J. (2022). Efektivitas Program Bantuan Pinjaman Modal Usaha Oleh Bank Bri Melalui Kredit (Kur) Pada Pelaku Usaha Rumah Makan Di Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa Abstrak PENDAHULUAN Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro , K. *JAP*, VIII(115), 64–76.
- Noviana. (2019). *Analisis Efektivitas Penyaluran Kredit Modal Kerja Mikro Laju Bank CIMB Niaga Malang kepada Usaha Kecil Menengah (UKM) (Studi Kasus pada Mikro Laju Bank CIMB Niaga Tamin Malang)*.
- Saptawati, Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk CABANG BULUKUMBA.
- Sari, L. K., & Soliha, E. (2018). Kualitas layanan, persepsi tingkat suku bunga dan lokasi terhadap kepuasan nasabah 1,2. *Prosiding SENDI_U 2018*, 670–676.
- Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Disurabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), 171–184.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Susanto, B. (2015). *Pengaruh Inflasi, Bunga dan Nilai Tukar Terhadap Harga Saham (Studi Pada : Perusahaan Sektor Properti Dan Real Estate Tercatat BEI) Bambang*. 7(1).
- Syamsiah. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Efektivitas Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Marisa. *AkMen*, 17(September), 501–508.
- Widowati, A. S., & Mustikawati, R. I. (2018). Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah. *Jurnal Nominal*, VII(2), 2.