

IMPRESI KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT DAN FASILITAS PADA KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT

Melisa Ika Wulandari¹, Umar Burhan^{2*}
Progam Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

Article Info	Abstract
Article history: Received 2024 Accepted 2024 Published 2024	Purpose- <i>This study aims to determine the effect of service quality, credit granting procedures and ease of credit decision making.</i> Method- <i>This research is a quantitative research. The population in this study were all customers who disbursed funds at PT PNM Mekaar Gresik branch (PNM Mekaar). The number of population that can be based on information at the PNM Mekaar for the last 3 (three) months commencing October, November, December 2021 was 336 customers. The total population of customer disbursements is 140 people, to reduce the error rate so that researchers take samples from all populations. The data used in this study are primary data obtained from distributing questionnaires. Data analysis using multiple linear regression analysis.</i> Finding- <i>The results of this study indicate that (1) service quality has a positive and significant effect on the decision to take credit, (2) credit procedures are significant to the decision to take credit, (3) facilities have no significant effect on the decision to take credit. From the total population, several debtors who meet the requirements are taken for analysis purposes, while the requirements are debtors who make loans for working capital purposes.</i> Implication- <i>The study implies that improving service quality and simplifying credit procedures are key strategies to influence borrowers' decisions, especially for working capital loans, while physical facilities are less influential in this context.</i> Keywords- <i>Service Quality, Credit Procedures, Facilities, Credit Taking Decisions.</i>

^{2*} Corresponding Author: umarburhan@unigres.ac.id

PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan pemerataan ekonomi merupakan indikator dalam proses pembangunan sebuah negara, terlebih bagi negara yang sedang berkembang di mana pembangunan diarahkan untuk mencapai tingkat kemakmuran bagi rakyatnya. Di Indonesia, tujuan tersebut tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk “Memajukan kesejahteraan umum”.

Tujuan ini memiliki maksud bahwa kesejahteraan masyarakat Indonesia merupakan prioritas terpenting dalam proses pembangunan Indonesia, karena pada dasarnya pembangunan yang mengutamakan pertumbuhan ekonomi yang terpusat, tidak merata serta tidak diimbangi kehidupan sosial, politik, ekonomi yang demokratis dan berkeadilan dapat menghasilkan fundamental pembangunan ekonomi yang rapuh, dimana hal tersebut telah mengakibatkan Indonesia terjebak dalam krisis ekonomi yang berkepanjangan serta menurunnya daya saing ekonomi nasional.

Kredit merupakan bagian terbesar dari harta bank sekaligus merupakan salah satu sumber penghasilan dan resiko bisnis yang terbesar. Oleh karena itu stabilnya perkembangan suatu bank dipengaruhi oleh keberhasilan pihak bank dalam mengelola kredit. Proses pemberian kredit membutuhkan pertimbangan dan analisis dari pihak manajemen kredit berdasarkan peraturan dari pihak bank yang prosedurnya tidak bertentangan dengan bank,

Prosedur dalam perkreditan dimulai dari adanya pengajuan permohonan kredit dari masyarakat, proses analisis kredit, proses pencairan kredit, sampai dengan proses umpan balik pelaksanaan kredit, konsep prosedur dan kebijakan kredit ini mengikuti alur proses kredit itu sendiri maka harus didukung dengan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit kepada masyarakat.

Pentingnya usaha kecil menengah khususnya di Negara berkembang sering dikaitkan dengan masalah ekonomi dan sosial seperti kemiskinan, pengangguran, ketimpangan distribusi pendapatan, dan yang lainnya. Artinya, keberadaan UKM diharapkan dapat memberi kontribusi positif terhadap upaya penanggulangan masalah-masalah tersebut. Terkait dengan itu pada tahun 1999 munculah program pemerintah yaitu PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) yang merupakan salah satu cara yang programnya dilakukan oleh pemerintah dalam menanggulangi masalah kemiskinan.

PT Permodalan Nasional Madani (Persero), selanjutnya disebut PNM merupakan Lembaga Keuangan Khusus yang didirikan sebagai relisasi komitmen pemerintah untuk mengembangkan, memajukan serta memelihara Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Berbeda dengan KUR, PNM Mekaar ini ditunjukan kepada ibu Rumah Tangga produktif, namun prasejahtera. Namun, wanita yang hidup dibawah garis kemiskinan, dan pinjaman pun berkisar di bawah Rp. 2- 5 juta kesetiap nasabah tanpa adanya jaminan bagi nasabah tersebut, untuk kredit KUR dimaksudkan untuk nasabah yang berutang yang mempunyai usaha dan bermaksud untuk mengembangkan usahanya. Mereka juga memberikan jaminan seperti BPKB motor dan bukti kepemilikan surat tanah dan bangunan. Program PNM benar-benar ditunjukan untuk masyarakat yang kurang mampu.

Di Kota Gresik sendiri Lembaga pembiayaan dan pemberdayaan untuk usaha mikro kecil sangat lah banyak salah satunya adalah PNM mekaar. Hal ini disebabkan karna faktor ekonomi yang semakin hari semakin meningkat karna banyak nya kebutuhan yang harus di penuhi. Selain faktor ekonomi, alasan lain seseorang

melakukan pinjaman karena suatu kebutuhan yang mendesak, sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pinjaman di lembaga pembiayaan dan pemberdayaan untuk usaha mikro.

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Pnm mekaar cabang Gresik lokasinya berada di Jl. Perumahan Draya Regency Blok A2 ,Setrohadi Duduk Sampeyan. Pnm mekaar ini buka mulai pukul 08.00-16.15 WIB. Pnm mekaar ini memiliki 20 karyawan yang terdiri dari 1 Kepala Cabang, 3 Wakil Kepala Cabang, 16 Acount. PNM Mekaar Cabang Gresik memberikan pelayanan yang buruk kepada nasabah. Acuh tak acuh terhadap nasabahnya.

PNM Mekaar Cabang Gresik memberikan pelayanan kepada nasabah, selain nasabah datang ke kantor, kita juga nantinya yang akan datang ke rumah nasabah. PNM Mekaar Cabang Gresik juga memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan lembaga pinjaman lainnya, yakni nasabah dapat mengajukan pinjaman tanpa jaminan dan untuk pencairan dana juga sangat cepat. Sedangkan lembaga pinjaman lainnya yang berada di daerah duduk sampeyan seperti lembaga X, lembaga Y dan lembaga Z membutuhkan jaminan. PNM Mekaar Cabang Gresik juga memiliki beberapa kekurangan pada segi kualitas pelayanannya, karena banyaknya nasabah yang mengajukan pinjamana, maka untuk pencairan dana nanti di lakukan secara bertahap sesuai dengan sop perusahaan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi suksesnya perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu terhadap perusahaan jasa yang membuat nasabah akan tertarik untuk melakukan pinjaman yang ditawarkan. Jika nasabah tertarik pada pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar nasabah akan melakukan pinjaman ulang.

PNM Mekaar cabang Gresik perlu memperhatikan kembali faktor kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat bersaing dengan penanaman modal yang lainnya. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan hal-hal tersebut sehingga PNM Mekaar Gresik dapat menambah jumlah nasabah dan tidak terjadi penurunan.

LANDASAN TEORI

Keputusan Pengambilan Kredit

Keputusan pengambilan kredit adalah proses pertimbangan yang dilakukan oleh individu atau pelaku usaha dalam memutuskan apakah akan mengajukan pinjaman kepada lembaga keuangan berdasarkan berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Menurut Kotler dan Keller (2016), keputusan konsumen, termasuk dalam konteks keuangan, dipengaruhi oleh persepsi nilai, risiko, dan manfaat yang dirasakan. Dalam hal ini, calon debitur mempertimbangkan berbagai aspek seperti bunga, prosedur, pelayanan, kemudahan akses, dan jaminan. Keputusan diambil setelah calon peminjam mempertimbangkan kemampuan membayar, kebutuhan dana, dan kredibilitas lembaga pemberi pinjaman. Dengan demikian, keputusan pengambilan kredit merupakan hasil dari interaksi antara faktor rasional (seperti suku bunga dan tenor pinjaman) dan faktor emosional (seperti kepercayaan dan pengalaman sebelumnya) (Handoko, 2011).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan- harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai yang diharapkan (Adriawan, 2018)(Prasetyo dan Miftahul, 2012).

Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur pemberian kredit merupakan tahapan sistematis yang dilakukan oleh lembaga keuangan dalam menilai dan memutuskan kelayakan permohonan kredit dari calon debitur. Prosedur ini bertujuan untuk meminimalkan risiko gagal bayar serta memastikan bahwa dana pinjaman digunakan secara produktif dan sesuai perjanjian. Menurut Kasmir (2014), langkah-langkah umum dalam prosedur pemberian kredit meliputi: pengajuan permohonan kredit, wawancara dan pengumpulan data, analisis kelayakan kredit menggunakan prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition), keputusan pemberian kredit, pencairan dana, serta pemantauan penggunaan dan pembayaran kredit.

Fasilitas

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya (Adriawan 2018), (Sulastiyono, 2011) fasilitas fisik (tangible) termasuk dalam salah satu unsur *servqual* (service quality), yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa, termasuk layanan keuangan. Dalam konteks pemberian kredit, fasilitas yang baik akan menciptakan pengalaman nasabah yang lebih positif dan mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih lembaga pemberi kredit (Tjiptono, 2012).

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2016:7) metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas
Kolmogrov- Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.30524705
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.049
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.535
Asymp. Sig. (3-tailed)		.937
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: data diolah peneliti

Dari tabel di atas diperoleh nilai sig. dari *Unstandardized Residual* sebesar 0,937. Karena nilai sig. 0,937 lebih besar dari 0.05, artinya data berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.627	1.742		2.641	.010
Kualitas pelayanan	.359	.233	.878	1,542	.720
Prosedur pemberian kredit	-.301	.168	-.1075	-1,788	.459
Fasilitas	.355	.234	.986	1,655	.620
Sumber: data diolah peneliti					

Dari tabel Uji Heteroskedastisitas diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.690	1.038		6.448	.000		
Kualitas pelayanan	.488	.077	.554	6.332	.000	.630	1.588
Pemberian kredit	.071	.040	.154	1.764	.080	.630	1.588
fasilitas	.075	.040	.156	1.879	.060	.630	1.588

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

Sumber: data diolah peneliti

Dari uji multikolinieritas di atas dapat dilihat setiap variabel bebas harga dan Kualitas produk diperoleh nilai VIF 1,588 kurang dari 10. Jadi dapat di simpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini. Hal ini berarti bahwa model regresi ini tidak ditemukan korelasi antar variabel independent yakni kualitas pelayanan,prosedur pemberian kredit dan fasilitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 4 Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.140 ^a	.010	.011	1.98600433	1.986

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Prosedur pemberian kredit,Fasilitas

b. Dependent Variable: Keputusan pengambilan kredit

Sumber: data diolah peneliti

Nilai DW hitung sebesar 1,986 lebih besar dari 1,7361 dan lebih kecil dari 2,2639 yang artinya berada pada daerah titik tidak terjadi autokorelasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linier tidak terjadi autokorelasi. Hal ini berarti bahwa model regresi linear tidak terjadi korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Uji Linieritas

a). Kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit

Tabel 5 Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan pengambilan kredit Kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	394.898	13	30.377	7.333	.000
		Linearity	350.483	1	350.483	84.609	.000
		Deviation from Linearity	44.415	12	3.701	.894	.556
	Within Groups		439.094	106	4.142		
	Total		833.992	119			

Sumber: data diolah peneliti

Nilai *sig Linearity* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit bersifat linier.

b). Fasilitas terhadap keputusan pengambilan kredit

Tabel 6 Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan pengambilan kredit Fasilitas	Between Groups	(Combined)	384.768	21	18.322	3.997	.000
		Linearity	201.606	1	201.606	43.981	.000
		Deviation from Linearity	183.162	20	9.158	1.998	.014
	Within Groups		449.223	98	4.584		
	Total		833.992	119			

Sumber : data diolah peneliti

Nilai *Sig. Linearity* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) bahwa hubungan fasilitas terhadap keputusan pengambilan kredit bersifat linier.

c) Prosedur Pemberian Kredit Terhadap Keputusan pengambilan kredit

Tabel 7 Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan pengambilan kredit Kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	394.898	13	30.377	7.333	.000
		Linearity	350.483	1	350.483	84.609	.000
		Deviation from Linearity	44.415	12	3.701	.894	.556
	Within Groups		439.094	106	4.142		
	Total		833.992	119			

Sumber: data diolah peneliti

Nilai *sig Linearity* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit bersifat linier.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.690	1.038		6.448	.000
	Keputusan pengambilan kredit	.488	.077	.554	6.332	.000
	Prosedur pemberian kredit	.071	.040	.154	1.764	.080
	Fasilitas	.081	.048	.160	1.820	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diperoleh rumus regresi sebagai berikut :

$$Y = 6,690 + 0,488 X_1 + 0,071 X_2 + 0,081 X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Konstanta
Jika variabel kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas dianggap sama dengan nol, maka variabel keputusan pengambilan kredit sebesar 6.690
- Koefisien Kualitas pelayanan (X_1)
Jika variabel kualitas pelayanan (X_1) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, sementara prosedur pemberian kredit (X_2) dan fasilitas (X_3) dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan keputusan pengambilan kredit 0,488.

- c. Koefisien Prosedur Pemberian Kredit (X_2)
Jika variabel prosedur pemberian kredit (X_2) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, sementara kualitas pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_3) dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan keputusan pembelian sebesar 0,071.
- d. Koefisien Fasilitas (X_3)
Jika variabel fasilitas (X_3) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, sementara kualitas pelayanan (X_1) dan Prosedur pemberian kredit (X_2) dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan keputusan pembelian sebesar 0,081.

Uji t

Tabel 9 Hasil Uji-t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.690	1.038		6.448	.000
	kualitas pelayanan	.488	.077	.554	6.332	.000
	Prosedur pemberian kredit	.071	.040	.154	1.764	.080
	fasilitas	.081	.048	.160	1.820	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

Sumber: data diolah peneliti

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen kriteria pengujian. Tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dengan menggunakan system (uji dua sisi) $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan derajat kebebasan (df) n-k.

Uji F

Tabel 10 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	363.015	2	181.507	45.090	.000 ^b
	Residual	470.977	117	4.025		
	Total	833.992	119			

a. Dependent Variable, KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT, KUALITAS PELAYANAN

Sumber : data diolah peneliti

Dari tabel di atas diperoleh nilai Fhitung sebesar 45,090 dengan nilai signifikansi = 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Nilai Fhitung (45,090) > F tabel (3,07), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti bahwa kualitas

pelayanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas berpengaruh signifikan dan simultan terhadap keputusan pengambilan kredit di PNM Mekaar Gresik.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.142 ^a	.020	.012	1.96781689

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan *output* SPSS tampak bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi (R) antara faktor kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas terhadap keputusan pengambilan kredit adalah sebesar 0,142 yang berarti terdapat hubungan yang kuat secara simultan yakni antara variabel kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas terhadap keputusan pengambilan kredit sebesar 14,2%.

Nilai koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,20. Dengan kata lain hal ini menunjukkan bahwa besar presentase keputusan pengambilan kredit yang bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas sebesar 20,0%. Sedangkan sisanya 80,0% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak terdapat dalam model regresi penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di PNM Mekaar, disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, sedangkan prosedur pemberian kredit dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan meskipun nilai *t* hitung keduanya melebihi *t* tabel. Namun secara simultan, ketiga variabel tersebut—kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit, dan fasilitas—secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar PT. PNM Mekaar terus meningkatkan kualitas pelayanannya karena terbukti memiliki pengaruh kuat terhadap keputusan nasabah. Selain itu, perusahaan juga perlu mengevaluasi dan menyederhanakan prosedur kredit serta meningkatkan kualitas fasilitas agar dapat lebih menunjang kepuasan dan minat nasabah dalam pengambilan kredit di masa mendatang.

BIBLIOGRAFI

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*
Handoko, T. H. (2011). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
Hudian Noor . 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit dalam menggunakan jasa pinjaman ULAMM* . Jurnal Aplikasi manajemen
Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Yogyakarta: Edisi Pertama
- Meiyanto, Teguh. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta)*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, Riono, Slamet Bambang. *Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pengambilan kredit Koperasi Simpan Pinjam*. Universitas Muhadi Setiabudi.
- Priansa, Donni, Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Penerbit Alfabeta
- Sari, Desi Herlina. 2017. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pengambilan kredit Pada Pt Bank Mandiri Persero Tbk*. STIE sampit.
- Say, Alfonsus. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap keputusan pengambilan kredit di PT Bank Central Asia Tbk. KCU Kelapa Gading Jakarta Utara*. STIE Unisadhuguna Jakarta Indonesia.
- Teguh Meiyanto, 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah cabang Surakarta*.
- Terry, George R dan, Leslie W. Rue. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara