

Pengaruh Kualitas layanan, Prosedur pinjaman, dan Persepsi harga terhadap Keputusan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel intervening dalam melakukan pembiayaan KUR pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Selatan

JPS
4

Atiek Elyghasyah^{1*}, Santi Yustini²

¹Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, ²Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

atiekelyghasyah3@gmail.com, santiyustini@uinjkt.ac.id

Paper type
Research paper

Abstract

This research aims to analyze and test, both directly and indirectly, the influence of service quality, loan procedures, and price perception on customer decisions, with customer satisfaction as a mediating factor, in obtaining people's business credit financing at Bank Syariah Indonesia KCP. Tangerang Selatan. This study uses primary and secondary data, where the data collection method employs questionnaires distributed to people's business credit financing customers from 2021-2023, totaling 693 customers. In this study, the sample with successfully processed data consists of 87 respondents. The sampling technique used in this research is non-probability sampling, with a purposive sampling method. Data is analyzed using SmartPLS.4. The results of this study show that the variables of service quality, loan procedures, and price perception have a significant influence on customer decisions, while the customer satisfaction variable does not affect customer decisions. Additionally, the service quality variable has a significant influence on customer decisions through customer satisfaction and loan procedures, while price perception does not affect customer decisions through customer satisfaction in obtaining people's business credit financing.

Keywords: *Kualitas layanan, Prosedur pinjaman, Persepsi harga, Kepuasan nasabah, dan Kepuasan nasabah.*

✉ Email korespondensi: atiekelyghasyahh3@gmail.com

Pedoman Sitasi: Atiek elyghasyah, Santi Yustini (2025). Pengaruh Kualitas layanan, Prosedur pinjaman, dan Persepsi harga terhadap Keputusan nasabah dengan Kepuasan nasabah sebagai variabel intervening dalam melakukan pembiayaan KUR, *Jurnal Perbankan Syariah*.4(1), 188-197

Publisher:

JurnalPerbankan Syariah
Gedung FakultasEkonomi dan Bisnis Islam. LT, 2
Jl. Gajah MadaPagesangan No.100, JempongBaru, Kec. Sekarbela, Kota Mataram,
Nusa Tenggara Bar. 83116 - Indonesia



Jurnal Perbankan Syariah,
Vol 4, No 1, Mei 2025,
pp. 188-197
eISSN: 2962-2425

PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia saat ini sedang mengalami peningkatan, dimana terlihat dari tahun 2021 sampai 2023 memiliki nilai pencapaian yang berbeda. Namun pada data yang ditemukan adanya perbedaan antara tahun 2023 dengan tahun sebelumnya, dimana pada tahun 2023 pencapaian pertumbuhan terlihat rendah dengan nilai 5,31% dibandingkan tahun 2022 dimana capaian pertumbuhan ekonomi mencapai 57,07% (Badan Pusat Statistik, 2023). UMKM berperan penting dalam pertumbuhan dan mempertahankan ekonomi Indonesia. Karena UMKM telah dianggap sebagai pelaku pemulihan ekonomi karena mampu memberikan kontribusi yang signifikan untuk penyerapan tenaga kerja (Lapangga, 2022). Pada saat yang sama Bank Syariah Indonesia juga telah berhasil mencatat pembiayaan UMKM sebesar 18,82% dari total pembiayaan perseroan pada bulan juni, hingga awal September 2023 nilai pembiayaan mencaoai Rp.37 triliun dengan kualitas pembiayaan baik dan sehat.

Menurut data sistem kredit program (SIKP), sejak awal tahun Desember 2023 bahwa nilai akad pada penyaluran kredit usaha rakyat mencapai Rp. 248,1 triliun dengan jumlah debitur 5,99 juta orang. Melihat perbandingan dari tahun 2021 sampai 2023 bahwa realisasi penyaluran pembiayaan kredit usaha rakyat yang lebih meningkat di tahun 2022. Berikut dapat dilihat data realisasi penyaluran KUR:



Gambar 1
Realisasi Penyaluran KUR

Hal ini terjadi diakrenakan bahwa 70% penerima KUR adalah debitur pertama kali yang memperoleh fasilitas kredit ini dan 53% debitur yang telah mampu meningkatkan kapasitas usahanya. Peran kualitas dari layanan juga mampu memperngaruhi minat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembiayaan kredit usaha rakyat. Program pembiayaan KUR di Bank Syariah Indonesia diharapkan berjalan dengan efektif, sehingga hal ini akan berdampak positif bagi nasabah yang ingin melakukan pembiayaan kredit usaha rakayat ini.

KAJIAN PUSTAKA

1. Teori Perilaku Konsumen

Menurut (Firmansyah, 2018) perilaku konsumen merupakan suatu proses yang berkaitan dengan adanya suatu proses pembelian dimana, pembeli akan melakukan pencarian informasi, penelitian, dan evaluasi produk dan jasa. Keputusan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam menentukan seorang mencapai tujuannya. Menurut (Koteler P.A., 2008) keputusan pembelian merupakan sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi, mengevaluasi kemudian akan mengarah kepada keputusan pembelian

Perilaku konsumen merupakan hal yang mendasari dan menjadikan konsumen untuk menentukan keputusannya dalam pembelian. Dimana konsumen memutuskan akan membeli sebuah produk atau jasa, tentu konsumen akan memikirkan terlebih dahulu produk atau jasa yang akan dibeli. Hal tersebut dapat ditentukan dengan melihat harga, model kualitas, fungsi, kegunaan dan lainnya.

2. Keputusan Nasabah

Keputusan menjadi suatu hal yang sangat penting karena dapat menentukan seseorang dalam mencapai tujuan tertentu. Dikemukakan, menurut (Kotler P. A., 2008) bahwa keputusan pembelian merupakan sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya kemudian mengarah kepada keputusan pembelian. Keputusan juga merupakan hasil pemilihan dari beberapa pilihan yang ada dengan tujuan dan alasan tertentu.

Menurut (Ricky W. Griffin) bahwa keputusan nasabah dalam mengambil produk adalah suatu tindakan dalam memilih satu alternative dari serangkaian alternative yang ada, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan harus adanya beberapa alternative lainnya. Sehingga dari pengertian diatas bahwa keputusan nasabah adalah suatu proses yang dilakukan oleh nasabah dalam memilih satu pilihan dari beberapa hal alternative untuk memilih produk jasa tertentu suatu dengan keinginan dan kebutuhannya.

3. Kepuasan Nasabah

Menurut (Kotler P. A., 2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Dengan begitu, bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan seseorang melampaui ekspektasi atau harapan yang didapatkan dari suatu manfaat produk. Sebaliknya jika nasabah tidak merasakan kualitas dari produk yang tidak sesuai harapan maka nasabah pun akan mengalami perasaan yang tidak terpuaskan.

4. Kualitas Layanan

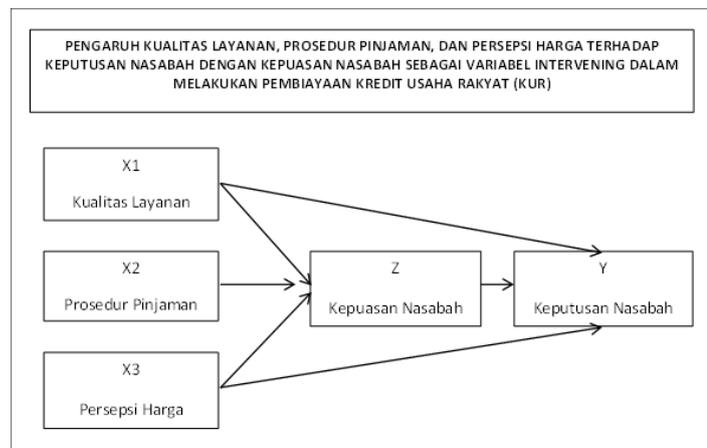
Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen (Parasuraman, 1985) Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buru. Maka, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harpan pelanggan secara konsisten.

5. Persepsi Harga

Menurut (Schiffman, 2007) adalah pandangan atau persepsi mengenai harga suatu produk atau jasa apakah hal yang ditawarkan murah, mahal, wajar, atau sesuai dengan manfaat yang diperoleh, kemudian akan berpengaruh kuat terhadap maksud membeli dan kepuasan pembelian.

6. Prosedur Pinjaman

Menurut (Kamsir (2010)) prosedur pinjaman adalah tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit diluncurkan. Kuncoro (2002: 245) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negoisasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit.



Gambar 2
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

a. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 693 nasabah pembiayaan kredit usaha rakyat pada Bank Syariah Indonesia KCP. Tangerang Selatan. Namun, berdasarkan perhitungan rumus slovin, maka sampel yang digunakan sebesar 87 responden dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan metode *Sampling Purposive*. Maka pada penelitian ini dengan mempertimbangan sampel dengan kriteria, nasabah pengguna pembiayaan KUR 2021-2023 dan memiliki usaha kecil, mikro, dan menengah.

b. Instrumen Penelitian

Hal ini, peneliti menggunakan angket (kuesioner) sebagai instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengukuran skala likert. Menurut (Ariifin (2010:107)) Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok melalui pernyataan atau pertanyaan dikuesioner atau angket, dengan beberapa pengukuran pilihan pernyataan yaitu: sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

c. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji pengukuran *PLS* dan uji intervening *Bootsrapping* dengan menggunakan software *SmartPLS* 4.0 sebagai alat menganalisis data. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah : Uji statistik deskriptif, partial least square (*PLS*) outer dan inner model, dan uji hipotesis.

d. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis jalur untuk mengidentifikasi antar variabel yang menyebabkan sekumpulan variabel bebas (eksogen) mempunyai pengaruh tidak langsung dan langsung terhadap varaiabel terikat (endogen). Dalam proses pengujian ini dilakukan dnegan menggunakan *SmartPLS* 4.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menjawab hipotesis yang diajukan berdasarkan teknik analisis yang sudah dijelaskan. Hasil penelitian dilanjutkan dengan pembahasan yang memadai.

Khusus Tabel. JudulTabel di tulis di atastabel, bold dan posisi di kiri. **Tabel yang ditampilkan tidak menyalin output asli software pengolah data**, melainkan di rangkum ulang seperti contohberikut:

Tabel 1. Result for inner weight

	Sampel asli	Rata-rata sampel (Mean)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik	Nilai P Value
Kualitas Layanan (X1) → Keputusan Nasabah (Y)	0,246	0,238	0,102	2,416	0,016
Prosedur Pinjaman (X2) → Keputusan Nasabah (Y)	0,268	0,277	0,083	3,226	0,001
Persepsi Harga (X3) → Keputusan Nasabah (Y)	0,389	0,393	0,121	3,226	0,001
Kepuasan Nasabah (Z) → Keputusan Nasabah (Y)	0,229	0,224	0,146	1,561	0,119

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 2. Path Coefficient

	Sampel asli	Rata-rata sampel (Mean)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik	Nilai P Value
Kualitas Layanan (X1) → Keputusan Nasabah (Y) → Kepuasan Nasabah (Z)	0,388	0,381	0,136	2,847	0,004
Prosedur Pinjaman (X2) → Keputusan Nasabah (Y) → Kepuasan Nasabah	0,015	0,022	0,032	0,453	0,651
Pesepsi Harga (X3) → Keputusan Nasabah (Y) → Kepuasan Nasabah (Z)	0,073	0,069	0,058	1,254	0,210

Sumber: diolah (2024)

Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR

Berdasarkan hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengujian kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menunjukkan Hasil koefisien jalur sebesar 0,246 dengan nilai t-statistik sebesar 2,416 lebih besar dari 1,967 dan signifikansi nilai p values 0,016 kurang dari 0,05 . Maka hipotesis Ha1 diterima, dan Ha1 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Safirah Ramadhaniati, dkk. 2020) (Bramantyo, 2017) (Kevin Junjung Miharta, 2022) yang mengatakan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah.

Artinya, kualitas layanan pada Bank Syaariah Indonesia telah memadai. Sehingga nasabah bisa menilai bahwa layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP, Tangerang South City telah memuaskan nasabah dalam melakukan pembiayaan kredit usaha rakyat.

Pengaruh prosedur pinjaman terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR

Berdasarkan hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengujian prosedur pinjaman terhadap keputusan nasabah menunjukkan hasil koefisien jalur sebesar 0,268 dengan nilai t-statistik sebesar 3,226 lebih besar dari 1,967 dan signifikansi pada nilai p-values 0,001 kurang dari 0,05. Maka hipotesis Ha₂ diterima, dan Ho₂ ditolak. Hal ini sudah sesuai dengan hasil penelitian (Bramantyo, 2017) yang mengatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah.

Artinya prosedur pinjaman pada pembiayaan kredit usaha rakyat di Bank Syariah Indonesia harus melihat apakah prosedur atau tahapan tersebut sudah sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga prosedur pinjaman merupakan salah satu hal penting untuk dijadikan sebagai pertimbangan dalam melakukan pembiayaan tersebut.

Pengaruh persepsi harga terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR

Berdasarkan hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengujian persepsi harga terhadap keputusan nasabah menunjukkan hasil koefisien jalur sebesar 0,389 dengan nilai t-statistik sebesar 3,226 lebih dari 1,967 dan signifikansi pada p-values 0,001 kurang dari 0,05. Maka hipotesis Ha₃ diterima, dan Ho₃ ditolak. Hal ini sudah sesuai dengan hasil penelitian (Lukytha Gusti Acfira, 2020) yang mengatakan bahwa adanya pengaruh namun adanya perbedaan, yaitu pada penelitian ini persepsi harga terhadap keputusan nasabah berpengaruh namun tidak signifikan persepsi harga terhadap keputusan nasabah. Sedangkan pada penelitian ini persepsi harga terhadap keputusan nasabah berpengaruh dan signifikan.

Menurut (Raidenbach 1986 dalam buku Dr. Riris Aishah Prasetyowati 2020) harga adalah sejumlah uang-uang yang diterima penjual untuk barang-barang atau jasa di tempat produksi atau di tempat usaha. Harga bukan apa yang diminta oleh penjual melainkan apa yang banar-benar di terimanya. Artinya, harga dalam menentukan keputusan sangat penting. Dimana, harga ini dijadikan sebagai pertimbangan apakah produk yang diterima sesuai dengan manfaat yang digunakan, serta apakah produk di Bank Syariah Indonesia lebih murah dibandingkan dengan produk di Bank Lain. Jadi, pada persepsi harga di Bank Syariah Indonesia masih terjangkau bagi nasabah, dimana harga yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia juga masih sesuai dengan manfaat yang diterima oleh nasabah, serta pada pembiayaan kredit usaha rakyat tentunya bebas biaya administrasi dan biaya provisi. Dan nasabah percaya kepada Bank Syariah Indonesia bahwa, pada pembiayaan kredit usaha rakyat ini Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang South City telah memberikan harga yang transparan dan wajar kepada nasabah.

Pengaruh kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR

Berdasarkan hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengujian kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah menunjukkan hasil koefisien jalur sebesar 0,229 dengan nilai t-statistik sebesar 1,561 lebih kecil dari 1,967 dan signifikansi nilai p-values 0,119 lebih dari 0,05. Maka hipotesis Ho₄ diterima, Ha₄ ditolak Hal ini berbeda dengan hasil penelitian (Andyan. 2021) yang mengatakan bahwa kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi yang mempengaruhi. Namun, pada penelitian ini, kepuasan nasabah tidak berpengaruh.

Artinya, kepuasan nasabah tidak bisa menentukan keputusan. Dimana kepuasan tersebut dirasakan oleh nasabah yang sudah selesai atau sedang berjalan menggunakan pembiayaan ini bahwa nasabah baru merasakan bahwa yang telah ditentukan namun tidak membuat nasabah puas dengan apa yang sudah diterima.

Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR

Berdasarkan hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengujian kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah menunjukkan hasil koefisien jalur sebesar 0,388 dengan nilai t-statistik sebesar 2,847 lebih besar dari 1,967 dan signifikansi nilai p-values 0,004 kurang dari 0,05. Maka hipotesis Ha5 diterima, Ho5 ditolak. Hal ini sudah sesuai dengan hasil penelitian (Muhammad Zakiy, 2017) yang menagatakan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

Artinya pada penelitian ini kepuasan nasabah dapat dilihat dari kualitas layanan yang diterima oleh nasabah. Dimana nasabah sudah mendapatkan layanan yang diinginkan dan telah memenuhi kebutuhannya dengan harapan yang sudah diterima. Hal ini kepuasan nasabah bisa sebagai variabel intervening pada variabel kualitas layanan dan keputusan nasabah. Karena kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Tangerang South City pada pembiayaan kredit usaha rakyat dapat dirasakan setelah sudah selesai urusannya dengan pembiayaan ini, karena bebrapa nasabah yang sudah puas dengan kualitas layanan yang dirasakan baik.

Pengaruh prosedur pinjaman terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR

Berdasarkan hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengujian prosedur pinjaman terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah menunjukkan hasil koefisien jalur sebesar 0,015 dengan nilai t-statistik sebesar 0,453 lebih kecil dari 1,967 dan signifikansi nilai p-values 0,651 lebih dari 0,05. Maka hipotesis Ho6 diterima, Ha6 ditolak. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian menurut (Amerta, 2021) yang terdapat pengaruh dan signifikan prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

Artinya pada penelitian ini prosedur pinjaman yang diterima oleh nasabah belum maksimal untuk diterima, karena prosedur pinjaman dapat dilihat dengan beberapa tahapan dan persyaratan untuk melakukan pengajuan pembiayaan namun pada kepuasan nasabah yang sudah diterima, prosedur pinjaman tidak berhasil dan maksimal sesuai dengan harapan nasabah karena masih banyak tahapan atau persyaratan yang diterima oleh nasabah kurang baik, dan tepat. Hal ini menyebabkan prosedur pinjaman tidak bisa sebagai variabel intervening pada variabel prosedur pinjaman dan keputusan nasabah. Karena nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Tangerang South City pada pembiayaan kredit usaha rakyat masih banyak yang mengeluhkan terkait agunan yang digunakan, karena pada lembaga lainpun pada pembiayaan ini tidak menggunakan agunan sehingga nasabah membandingkan dan merasakan kurang puas telah melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Tangerang South City.

Pengaruh persepsi harga terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR

Berdasarkan hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengujian persepsi harga terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah menunjukkan hasil koefisien jalur sebesar 0,073 dengan nilai t-statistik sebesar 1,254 lebih kecil dari 1,967 dan signifikansi nilai p-values 0,210 lebih dari 0,05. Maka hipotesis H_0 diterima, H_a ditolak. Hal ini sudah sesuai dengan hasil penelitian (Ika Wahyu Wijayanti, 2015) bahwa kepuasan nasabah tidak bisa memediasi dengan variabel persepsi harga karena nilai yang didapat pada persepsi harga ini nilainya lebih kecil dibandingkan dengan hasil pengaruh secara langsung.

Artinya pada penelitian ini harga mengenai produk atau jasa yang digunakan oleh nasabah dapat dijangkau dan sesuai dengan yang diterima oleh nasabah, persepsi harga ini juga dapat dilihat dari biaya margin yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang South City yang kecil biaya modal yang diharapkan serta biaya admin yang terjangkau bagi nasabah. Hal ini kepuasan nasabah tidak bisa sebagai variabel intervening pada variabel persepsi harga dan keputusan nasabah. Karena kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Tangerang South City pada pembiayaan kredit usaha rakyat dapat dirasakan setelah sudah selesai urusannya dengan pembiayaan ini. Nasabah pembiayaan kredit usaha rakyat sangat menyayangkan bahwa karyawan Bank Syariah tidak menyesuaikan konsep harga kepada nasabah dimana harga margin yang diberikan oleh Bank Syariah masih belum memberikan kepuasan kepada nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian hipotesis ini menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu kualitas layanan, prosedur pinjaman, dan persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Namun pada variabel kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Dan dari hasil path analisis terlihat bahwa hanya variabel kualitas layanan saja yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR sedangkan kedua variabel antara prosedur pinjaman dan persepsi harga tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR.

Sehingga dengan hasil penelitian berikut, maka penelitian selanjutnya dapat menambah dan mengembangkan variabel lain diluar penelitian ini serta dapat memperluas cangkupan penelitiannya.

REFERENSI

- Amerta, W. (2021). Kualitas Pelayanan, Prosedur Pinjaman, dan Kepuasan Nasabah KUR BRI Unit Gerokgak. *Jurnal Manajemen Fak. Ekonomi*, 123-134.
- Bramantyo, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit dan Promosi Terhadap Keputusan Kredit UMKM. *Jurnal Profita Edisi 5*.
- Kevin Junjung Miharta, K. (2022). Pengaruh Reputasi, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah mengambil Produk Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalah KC. *Jurnal Nisbah*, 57-65.
- Muhammad Zakiy, d. E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 26-38.
- Parasuraman, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.

JPS, 4(1), 188-197

Atiek Elyghasyah, Santi Yustini. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Prosedur Pinjaman terhadap Keputusan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Pembiayaan KUR.*

Riko Levita Arnas, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening. *Jurnal Lentera Bisnis*, 235-253.

Dr. Riris Aishah Prasetyowati, P. D. (2020). *Manajemen Operasional Bank Syariah*. Tangerang: Literasi Nusantara.

Firmansyah, D. M. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Edisi 2 Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2009). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*. Semarang: Edisi 4 Universitas Diponegoro.

Profil Penulis

Atiek Elyghasyah adalah Mahasiswi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Minat pada penelitian ini termasuk kedalam Perbankan Syariah.

Santi Yustini, S.E., M.Ak merupakan Dosen di bidang Ekonomi dan Bisnis dan tetep di program Perbankan Syariah . Penulis dapat dihubungi di email: atiekelyghasyah3@gmail.com atau santiyustini@uinjkt.ac.id