



**Article history:**

Submitted: 06-11-2025

Received: 11-11-2025

Revised: 08-03-2026

Accepted: 08-03-2026

## **Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Konsumtif di PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat**

**Clara Juvita Indri Marleyn\*, Erric Wijaya, Muchlis, Enny Haryanti**

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, STIE Indonesia Banking School

\*Correspondence: [clara.20232111013@ibs.ac.id](mailto:clara.20232111013@ibs.ac.id)

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of credit interest rates, credit procedures, service quality, and financial literacy on consumer credit decisions at PT. Regional Development Bank Papua, Waisai Branch, Raja Ampat Regency. The study used a quantitative approach with a survey method of customers with Civil Servant and Government Employees with Work Agreements status in Waisai City. Data were collected through an online questionnaire using Google Forms and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) techniques. The results showed that interest rates, credit procedures, service quality, and financial literacy had a significant positive effect on consumer credit decisions. These findings emphasize the importance of setting competitive interest rates, simple credit procedures, quality service, and improving customer financial literacy to encourage credit decisions.*

**Keywords :** *Interest Rate, Credit Procedures, Service Quality, Financial Literacy, Credit Decision..*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat suku bunga kredit, prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan literasi keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap nasabah berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Kota Waisai. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dilakukan secara daring menggunakan Google Form dan dianalisis menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan dan literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif. Temuan ini menegaskan pentingnya penetapan suku bunga yang kompetitif, prosedur kredit yang sederhana, pelayanan berkualitas, serta peningkatan literasi keuangan nasabah untuk mendorong keputusan pengambilan kredit.

**Kata Kunci:** tingkat suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan, literasi keuangan, keputusan pengambilan kredit.

### **PENDAHULUAN**

PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Papua Cabang Waisai telah beroperasi sejak 12 April 2010 dan terus memberikan layanan perbankan hingga saat ini. Seiring dengan perkembangan sektor keuangan di Kabupaten Raja Ampat, beberapa bank pesaing mulai bermunculan sejak 2014. Untuk mempertahankan dana kelolaan dan portofolio kredit di wilayah Pemerintah Kabupaten Raja Ampat, PT. BPD Papua Cabang Waisai telah menjalin Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Pemerintah Kabupaten Raja Ampat. Keberhasilan kerja sama ini menjadikan PT. BPD Papua Cabang Waisai sebagai lembaga pembiayaan yang diminati oleh ASN di Kabupaten Raja Ampat. Bank ini menawarkan berbagai keunggulan, antara lain: Suku bunga kompetitif, Prosedur kredit yang mudah dan cepat, Proses pencairan dana yang efisien. Dengan layanan unggulan tersebut, PT. BPD Papua Cabang Waisai terus

memperkuat posisinya sebagai mitra keuangan terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah di Kabupaten Raja Ampat (Bank Papua, 2024).

Gambar 1 menunjukkan bahwa penyaluran kredit konsumtif di PT. BPD Cabang Waisai mengalami kenaikan Outstanding dari 344.934 Miliar per bulan Januari tahun 2022 naik hingga 413.5 Miliar per bulan Desember tahun 2024, kredit konsumtif yang disalurkan mengalami kenaikan sebesar 119.89%. Sementara Tabel 1 menunjukkan bahwa selama tahun 2022-2023 dalam penyaluran Kredit Kredit Knsumentif PT. BPD Papua Cabang Waisai belum dapat untuk mencapai target penyaluran kredit yang telah ditetapkan. Pencapaian target di tahun 2022 adalah sebesar 98.96% dan 99.90% di tahun 2023, selanjutnya di tahun 2024 penyaluran kredit konsumtif mengalami peningkatan sebesar 101.35% dibanding dengan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan perkembangan positif dalam penyaluran kredit konsumtif di PT. BPD Papua Cabang Waisai. Keputusan pengambilan kredit merupakan suatu proses pemilihan alternatif pembiayaan setelah melakukan pertimbangan menyeluruh terhadap berbagai faktor terkait (Suardika, 2019), yang diantaranya 4 (empat) faktor utama yaitu tingkat suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan dan literasi keuangan.



Sumber: PT. BPD Papua Cabang Waisai

**Gambar 1**

**Grafik Penyaluran Kredit Konsumtif di PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai**

**Tabel 1**

**Target dan Realisasi Penyaluran Kredit Konsumtif di PT. BPD Papua Cabang Waisai**

Tahun	Target penyaluran	Realisasi Penyaluran	Pencapaian Target
2022	371.940	368.075	98.96%
2023	388.320	387.921	99.90%
2024	408.056	413.564	101.35%

Sumber: PT. BPD Papua Cabang Waisai (2022-2024)

Suardika (2019) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh bank merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi minat nasabah dalam pengambilan kredit, karena ketika bank menerapkan suku bunga yang tinggi maka semakin rendah minat nasabah untuk mengambil kredit di bank tersebut dan sebaliknya jika suku bunga yang kompetitif dan lebih rendah, maka minat nasabah untuk mengambil kredit menjadi semakin tinggi. Penelitian Hana & Supriyadi (2019b); Wulansari & Sukaris (2021); Sormin et al (2022) menyatakan tingkat suku bunga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Berbeda penelitian Bustami et al., (2022) bahwa tingkat suku bunga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Faktor prosedur kredit akan dilalui oleh para nasabah sebelum mendapatkan realisasi pencairan pengajuan kredit. Prosedur kredit dapat diartikan upaya lembaga keuangan menerapkan berbagai langkah proaktif untuk meminimalkan risiko dalam penyaluran kredit. Bank menerapkan serangkaian prosedur yang harus dilalui nasabah sebelum persetujuan kredit diberikan, guna memastikan penyaluran dana tepat sasaran dan memiliki jaminan pengembalian sesuai jangka waktu

yang telah ditetapkan. Kemudahan prosedur yang diberikan bank dalam memberikan pinjaman kepada nasabah menjadikan sebuah faktor penting dalam keputusan pengambilan kredit. Penelitian Suardika (2019) menyatakan bahwa proses pengajuan kredit yang mudah dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan mendorong nasabah untuk kembali menggunakan produk kredit di bank tersebut. Hal ini juga dipertegas pada penelitian Huda (2018); Kosasih et al (2019); Wulansari & Sukaris (2021) yang mengungkapkan bahwa prosedur kredit berpengaruh signifikan pada keputusan pengambilan kredit.

Faktor kualitas pelayanan didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas tak berwujud (*intangibel*) yang terjadi antara konsumen dan penyedia kredit. Ramadhan & Soenhadji (2024) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas mencerminkan penilaian terhadap mutu (baik/buruk) serta tingkat kesesuaian antara standar yang ditetapkan dengan hasil aktual, baik langsung maupun tidak langsung. Penelitian Februan et al (2024); Huda (2018); Maknunah et al (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Sebaliknya, penelitian Rahmawati & Widodo, (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan nasabah untuk mengambil kredit.

Faktor Literasi keuangan merupakan gabungan dari pemahaman, kemampuan, serta kepercayaan diri yang membentuk pola pikir dan tindakan seseorang dalam mengatur keuangan. Dengan demikian, kualitas keputusan finansial dapat ditingkatkan guna mendorong kemakmuran ekonomi masyarakat. Data OJK (2022) mengungkapkan bahwa tingkat literasi keuangan di Indonesia telah mencapai 49,68%, mengalami kenaikan dibanding periode sebelumnya naik dibanding tahun 2013, 2016 dan 2019 yang masing-masing hanya 21,84%, 29,70%, dan 38,03%. Secara jangka panjang, literasi keuangan berperan sebagai investasi sosial untuk memastikan pengelolaan keuangan yang lebih terarah dan stabil, memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang tepat. Agar dapat memilih produk/layanan keuangan secara bijak, masyarakat perlu mengenal manfaat dan potensi risikonya, memahami hak dan tanggung jawab sebagai nasabah dan yakin bahwa pilihan tersebut mampu mendukung kondisi finansial mereka.

Pemahaman keuangan warga Indonesia, khususnya di wilayah pedesaan dan terpencil, masih belum memadai. Kondisi ini, ditambah dengan rendahnya akses terhadap jasa keuangan formal, turut menyebabkan penyaluran kredit oleh perbankan di Indonesia juga tergolong rendah. Penelitian Darmawan (2019); Saputra & Zoraya, (2024) menyatakan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Berbeda dengan penelitian Ferdiansyah & Khairudin (2025) yang menyatakan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Sedangkan penelitian yang dilakukan sekarang ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat suku bunga kredit, prosedur kredit, kualitas pelayanan dan literasi keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif pada PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai.

## **METODE**

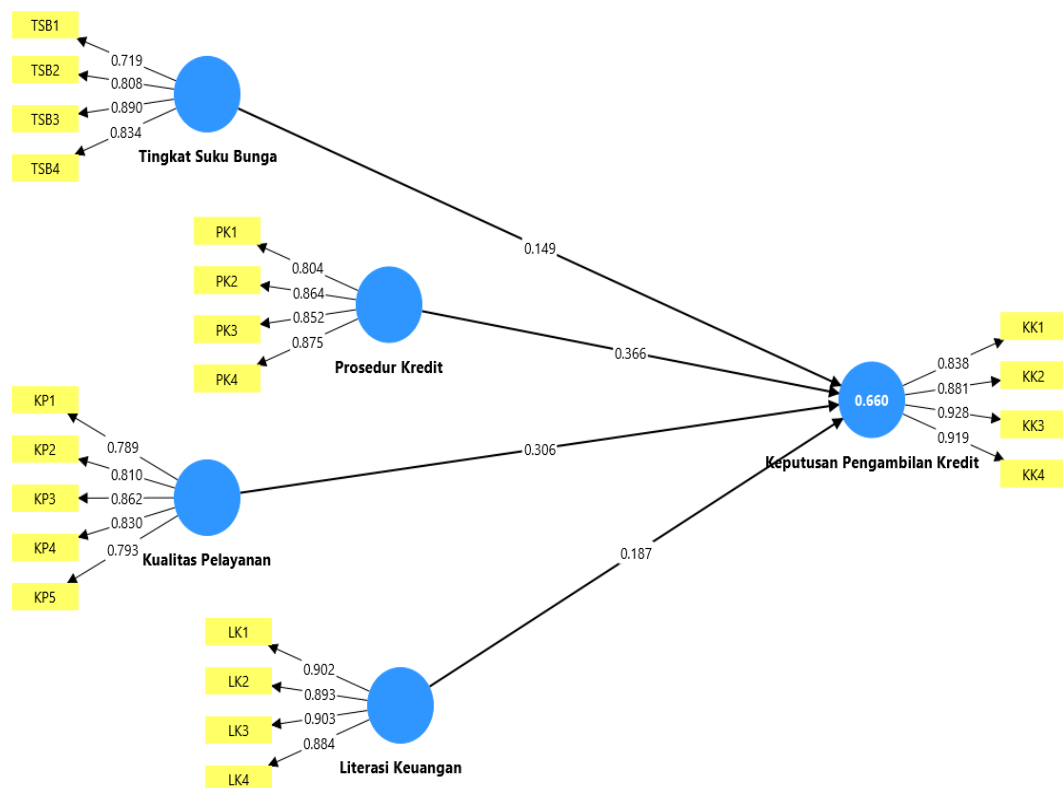
Obyek penelitian ini berlokasi di Waisai, Kabupaten Raja Ampat, Provinsi Papua Barat Daya. Populasi penelitian ini terdiri dari nasabah yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang berdomisili di Kota Waisai, Kabupaten Raja Ampat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan asosiatif (Sugiyono, 2020). Ukuran sampel penelitian ini minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter/indikator yang diestimasi (Hair et al, 2017) tergantung pada jumlah indikator dikalikan 5 hingga 10. Penelitian ini terdapat 21 indikator sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah  $21 \times 6 = 126$  responden. Dalam penelitian ini, sampel menjadi 131 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah pertanyaan terstruktur (tertutup).

**Tabel 2**  
**Indikator Penelitian**

Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	72	55.0
	Perempuan	59	45.0
	Total	131	100
Usia	21–30 tahun	28	21.4
	31–40 tahun	47	35.9
	41–50 tahun	36	27.5
	> 50 tahun	20	15.2
	Total	131	100
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	18	13.7
	Diploma (D3)	22	16.8
	Sarjana (S1)	74	56.5
	Pascasarjana (S2)	17	13.0
	Total	131	100
Status Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	83	63.4
	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)	48	36.6
	Total	131	100
Penghasilan per Bulan	< Rp3.000.000	12	9.2
	Rp3.000.000 – Rp5.000.000	38	29.0
	Rp5.000.001 – Rp7.000.000	46	35.1
	> Rp7.000.000	35	26.7
	Total	131	100

Sumber: data olahan

**HASIL**



Sumber: data olahan

**Gambar 2**  
**Factor Loading**

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Full-Test**

Variabel	Indikator	Factor loadings	AVE	Keterangan
Tingkat Suku Bunga	TSB1	0.719	0.664	Valid
Tingkat Suku Bunga	TSB2	0.808		Valid
Tingkat Suku Bunga	TSB3	0.890		Valid
Tingkat Suku Bunga	TSB4	0.834		Valid
Prosedur Kredit	PK1	0.804	0.721	Valid
Prosedur Kredit	PK2	0.864		Valid
Prosedur Kredit	PK3	0.852		Valid
Prosedur Kredit	PK4	0.875		Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	0.789	0.668	Valid
Kualitas Pelayanan	KP2	0.810		Valid
Kualitas Pelayanan	KP3	0.862		Valid
Kualitas Pelayanan	KP4	0.830		Valid
Kualitas Pelayanan	KP5	0.793		Valid
Literasi Keuangan	LK1	0.902	0.802	Valid
Literasi Keuangan	LK2	0.893		Valid
Literasi Keuangan	LK3	0.903		Valid
Literasi Keuangan	LK4	0.884		Valid
Keputusan Pengambilan Kredit	KK1	0.838	0.796	Valid
Keputusan Pengambilan Kredit	KK2	0.881		Valid
Keputusan Pengambilan Kredit	KK3	0.928		Valid
Keputusan Pengambilan Kredit	KK4	0.919		Valid

Sumber: data olahan

Tabel 3 menjelaskan bahwa keseluruhan indikator pada masing-masing variabel dalam penelitian ini memiliki nilai loading factor  $> 0.70$ . Indikator variabel yang memiliki nilai *loading factor*  $> 0.70$  telah memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga telah memenuhi *convergent validity*. Artinya mayoritas variabel memiliki nilai *convergent validity* yang tinggi. Selanjutnya suatu model dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik jika akar AVE untuk setiap konstruk  $>$  daripada korelasi antara konstruk lainnya dalam model (Hair, 2017). Berdasarkan Tabel 3 menjelaskan bahwa nilai *cross loading* menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan konstruknya sendiri daripada dengan konstruk lain. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator-indikator tersebut memiliki hubungan yang lebih kuat dan signifikan dengan konstruknya sendiri daripada dengan konstruk lainnya. Dengan kata lain bahwa pengukuran variabel tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

**Tabel 4**  
**Hasil Cross Loading Full-Test**

Indikator	Tingkat Suku Bunga	Prosedur Kredit	Literasi Keuangan	Kualitas Pelayanan	Keputusan Pengambilan Kredit
TSB1	0.719	0.238	0.243	0.121	0.258
TSB2	0.808	0.226	0.360	0.265	0.296
TSB3	0.890	0.448	0.466	0.446	0.558
TSB4	0.834	0.502	0.378	0.420	0.508
PK1	0.450	0.804	0.312	0.580	0.708
PK2	0.417	0.864	0.156	0.642	0.587
PK3	0.350	0.852	0.258	0.690	0.592
PK4	0.367	0.875	0.285	0.733	0.565
LK1	0.372	0.263	0.902	0.365	0.429
LK2	0.430	0.296	0.893	0.391	0.477
LK3	0.439	0.237	0.903	0.275	0.398
LK4	0.414	0.280	0.884	0.346	0.424
KP1	0.417	0.653	0.356	0.789	0.679
KP2	0.398	0.665	0.380	0.810	0.628
KP3	0.283	0.655	0.242	0.862	0.547

KP4	0.329	0.591	0.319	0.830	0.574
KP5	0.279	0.590	0.258	0.793	0.499
KK1	0.441	0.586	0.349	0.627	0.838
KK2	0.477	0.637	0.484	0.572	0.881
KK3	0.525	0.683	0.477	0.695	0.928
KK4	0.474	0.693	0.413	0.691	0.919

Sumber: data olahan

Hair et al (2017) menjelaskan bahwa nilai reliabilitas *alpha* dan *composite* sebaiknya lebih dari 0,7, meskipun nilai 0,6 masih dianggap dapat diterima. Namun dalam praktek, jika validitas konstruk telah terpenuhi, uji konsistensi internal tidak selalu menjadi keharusan, karena konstruk yang valid pasti reliabel, tetapi konstruk yang reliabel belum tentu valid. Berdasarkan Tabel 5 diperoleh bahwa mayoritas konstruk menunjukkan nilai AVE, *Cronbach Alpha*, *rho\_A*, *rho\_c* dan *Composite Reliability* telah menunjukkan hasil yang saling melengkapi. Dapat dilihat pada Tabel 4 bahwa mayoritas variabel memiliki nilai AVE telah >0,5 dan nilai *Composite Reliability* yaitu >0,7. Nilai tersebut sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan batas nilai minimum *Composite Reliability* yang ditentukan yaitu 0,70. Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai CR>0,7 maka variabel dikatakan telah sudah cukup reliabel. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa data sebaiknya cukup baik digunakan pada analisis lebih lanjut.

**Tabel 5**  
**Nilai *Composite Reliability* dan AVE**

	<b>Cronbach's alpha</b>	<b>Composite reliability (rho a)</b>	<b>Composite reliability (rho c)</b>	<b>Average variance extracted</b>
Tingkat Suku Bunga	0.837	0.903	0.887	0.664
Prosedur Kredit	0.871	0.875	0.912	0.721
Kualitas Pelayanan	0.876	0.880	0.910	0.668
Literasi Keuangan	0.918	0.921	0.942	0.802
Keputusan Pengambilan Kredit	0.914	0.919	0.940	0.796

Sumber: data olahan

Setelah uji *outer model* telah terpenuhi, tahap selanjutnya adalah menguji *inner model* (model struktural). Evaluasi *inner model* dilakukan dengan menganalisis nilai *R-square* (reliabilitas indikator) untuk konstruk dependen dan nilai t-statistik dari koefisien jalur (*path coefficient*). Nilai *R-square* yang tinggi menunjukkan kemampuan prediktif model penelitian yang semakin kuat. Berdasarkan Tabel 5 diperoleh nilai *R-Square Adjusted* model menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga kredit, prosedur kredit, kualitas pelayanan, literasi keuangan, dan keputusan pengambilan kredit secara bersama-sama mampu menerangkan 64,9% dari variasi dalam keputusan pengambilan kredit konsumtif. Adapun sisa sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

**Tabel 6**  
**Nilai *R-Square Adjusted* Model**

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
Keputusan Pengambilan Kredit Konsumtif	0,660	0,649

Sumber: data olahan

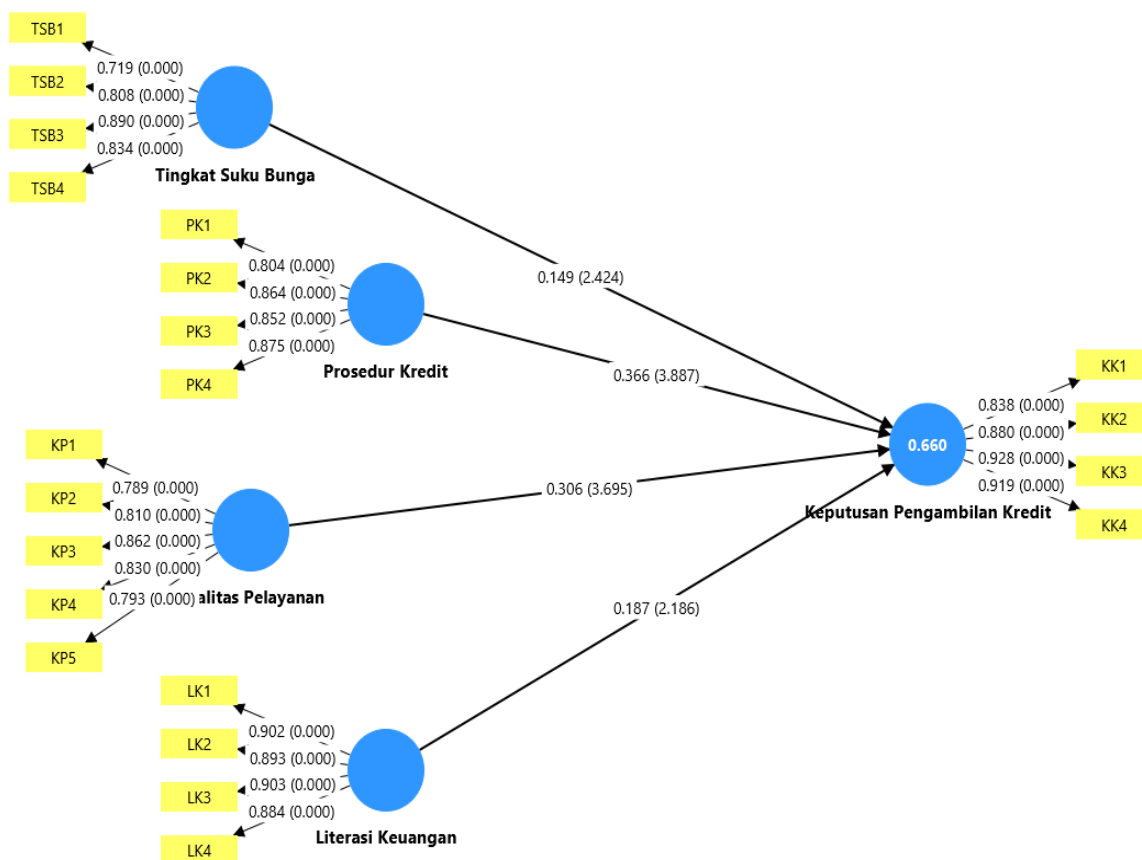
Evaluasi terhadap hipotesis dapat dilakukan dengan menganalisis kriteria statistik, khususnya melalui nilai uji statistik (t-statistik) dan p-value. Suatu hipotesis dinyatakan diterima jika memenuhi dua syarat utama yaitu nilai p-value kurang dari 0.05 dan nilai statistik melebihi nilai t-tabel (1.96). Hubungan kausal antar konstruk laten dalam model penelitian ditunjukkan oleh nilai-nilai pada diagram *inner model* di atas. *Path coefficient* (nilai pada garis) mencerminkan kekuatan pengaruh suatu konstruk terhadap konstruk lain. Sementara itu, nilai t-statistic (dalam kurung) digunakan sebagai uji signifikansi. Nilai t-statistic di atas 1.96 menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik pada level 5%,

mengindikasikan bahwa konstruk independen memiliki pengaruh yang berarti terhadap konstruk dependen.

**Tabel 7**  
**Pengujian Pengaruh Langsung (Direct Effect)**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Tingkat Suku Bunga -> Keputusan Pengambilan Kredit	0.149	0.150	0.062	2.424	0.015
Prosedur Kredit -> Keputusan Pengambilan Kredit	0.366	0.370	0.094	3.887	0.000
Kualitas Pelayanan -> Keputusan Pengambilan Kredit	0.306	0.317	0.083	3.695	0.000
Literasi Keuangan -> Keputusan Pengambilan Kredit	0.187	0.167	0.085	2.186	0.029

Sumber: data olahan



Sumber: data olahan

**Gambar 3**  
**Nilai Inner Model**

*Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*

Hasil Pengujian menunjukkan nilai koefisien pengaruh (original sample) dari tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif adalah sebesar 0,149, dengan nilai t-statistik sebesar 2,424 dan p-value sebesar 0,015; karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Ini menunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5% tingkat suku bunga kredit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam mengambil kredit konsumtif, meskipun pengaruhnya relatif moderat. Penelitian Wulansari & Sukaris (2021) juga menunjukkan bahwa tingkat suku bunga kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Hal serupa diungkapkan penelitian Huda (2018) bahwa tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

**Clara Juvita Indri Marleyn\*, Erric Wijaya, Muchlis, Enny Haryanti:** *Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Konsumtif di PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat*

#### *Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*

Hasil pengujian diperoleh nilai koefisien pengaruh sebesar 0,366, nilai t-statistik 3,887, dan p-value 0,000; karena  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif. Ini menunjukkan bahwa semakin mudah prosedur kredit yang ditawarkan, semakin besar kemungkinan individu memutuskan untuk mengambil kredit konsumtif. Penelitian Februan et al (2024); Hana & Supriyadi (2019b); Wulansari & Sukaris (2021) juga menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

#### *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien pengaruh sebesar 0,306, t-statistik 3,695, dan p-value 0,000. Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif. Pelayanan yang baik dari lembaga keuangan menjadi faktor penting yang mendorong nasabah mengambil keputusan kredit. Penelitian Februan et al., (2024); Hana & Supriyadi, (2019a); Ramadhan & Soenhadji, (2024); Maknunah et al (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

#### *Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*

Hasil Pengujian menunjukkan nilai koefisien pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif tercatat sebesar 0,187, dengan nilai t-statistik 2,186 dan p-value 0,029; karena  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, literasi keuangan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif, meskipun besar pengaruhnya tidak sebesar variabel prosedur kredit atau kualitas pelayanan. Penelitian Huda (2018); Rahmania & Ningtyas, (2022); Gama et al (2023); Saputra & Zoraya, (2024) juga menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

#### *Implikasi Manajerial Berdasarkan Mean Indikator Tingkat Suku Bunga*

Hasil penelitian dari indikator Tingkat Suku Bunga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif di PT. BPD Papua Cabang Waisai, hal ini berdampak positif bagi perusahaan minat pengajuan kredit konsumtif dan pertumbuhan portofolio kredit konsumtif meningkat, kepercayaan nasabah terhadap bank pun tinggi. Indikator tingkat suku bunga yang memiliki pengaruh paling tinggi terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT. BPD Papua Cabang Waisai "nasabah menilai tingkat suku bunga kredit yang ditawarkan bank ini telah mengikuti acuan suku bunga bank indonesia (BI)" (TSB4, mean 5.214) hasil mean ini mencerminkan kepercayaan nasabah terhadap kredibilitas bank menunjukkan nasabah sangat yakin tingkat suku bunga kredit di PT. BPD Papua Cabang Waisai telah mengikuti acuan suku bunga Bank Indonesia (BI).

Indikator tertinggi kedua, "nasabah merasa tingkat suku bunga kredit yang ditawarkan oleh bank ini mampu bersaing dengan bank lain" (TSB1, mean 5.176) menunjukkan nasabah mengakui daya saing suku bunga bank secara umum, meski belum dianggap "rendah". nasabah sangat setuju bahwa suku bunga kredit bank kompetitif dibanding kompetitor. Indikator ketiga "biaya administrasi yang dikenakan untuk pengajuan kredit di bank ini terjangkau" (TSB3, mean 5.130) menunjukkan bahwa nasabah menganggap biaya administrasi untuk pengajuan kredit terjangkau. Selain itu skor yang rendah pada indikator "nasabah merasa suku bunga kredit yang ditawarkan oleh bank ini tergolong rendah" (TSB2, mean 4.855) mencerminkan nasabah cenderung netral/setuju bahwa suku bunga tergolong rendah. Hasil mean keseluruhan dari indikator Tingkat Suku Bunga menunjukkan skor yang tinggi yaitu, 5.094 ini menunjukkan persepsi nasabah terhadap kebijakan tingkat suku bunga kredit di PT. BPD Papua Cabang Waisai secara umum sangat positif.

**Tabel 8**  
**Implikasi Manajerial Tingkat Suku Bunga (TSB)**

No.	Item	Pertanyaan	Mean	Rata-rata
1.	TSB4	Saya menilai tingkat suku bunga kredit yang ditawarkan bank ini telah mengikuti acuan suku bunga Bank Indonesia (BI).	5.214	5.094
2.	TSB1	Menurut saya, tingkat suku bunga kredit yang ditawarkan oleh bank ini mampu bersaing dengan bank lain.	5.176	
3.	TSB3	Biaya administrasi yang dikenakan untuk pengajuan kredit di bank ini terjangkau.	5.130	
4.	TSB2	Saya merasa suku bunga kredit yang ditawarkan oleh bank ini tergolong rendah.	4.855	

Sumber: data olahan

*Implikasi Manajerial Berdasarkan Mean Indikator Prosedur Kredit*

Hasil penelitian dari indikator Prosedur Kredit menunjukkan bahwa terdapat pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif di PT. BPD Papua Cabang Waisai, hal ini memiliki dampak yang sangat positif bagi reputasi perusahaan. Indikator prosedur kredit yang berpengaruh paling tinggi terhadap keputusan pengambilan kredit di PT. BPD Papua Cabang Waisai yaitu, "nasabah merasa pelayanan proses pengajuan kredit hingga keputusan diberikan oleh bank ini berlangsung cepat" (PK3, mean 5.511) dan "nasabah merasa persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan kredit di bank ini jelas dan tidak memberatkan" (PK4, mean 5.511) hasil nilai mean yang tinggi mencerminkan keberhasilan PT. BPD Papua Cabang Waisai dalam membangun kepercayaan nasabah melalui proses pengajuan kredit yang cepat dan persyaratan yang jelas dan tidak memberatkan, konsistensi ini tidak hanya meningkatkan loyalitas, tetapi juga meminimalisir risiko pembatalan pengajuan kredit.

Selain itu indikator berpengaruh tinggi kedua yaitu, "nasabah merasa proses pencairan dana kredit setelah persetujuan berjalan sesuai dengan waktu yang dijanjikan" (PK1, mean 5.504), indikator ini menunjukkan keberhasilan PT. BPD Papua Cabang Waisai menjalankan proses *One Day Service*, memenuhi janjinya terkait satu hari pencairan yang menambah minat nasabah untuk melakukan proses pengajuan kredit di bank. Disisi lain, indikator "prosedur pengajuan kredit di bank ini mudah untuk dipahami dan diikuti" (PK2, mean 5.427) meskipun nilai mean memiliki skor terendah (5.427) di antara empat indikator Prosedur Kredit, nilai ini tetap termasuk kategori sangat tinggi. Secara keseluruhan variabel Prosedur Kredit justru mencatat skor rata-rata tertinggi kedua yaitu, 5.488 dari 5 (lima) variabel yang diukur. Hal ini mengonfirmasi bahwa kinerja PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai dalam aspek prosedur kredit dinilai sangat baik, dengan persepsi nasabah yang secara umum sangat positif."

**Tabel 9**  
**Implikasi Manajerial Prosedur Kredit (PK)**

No.	Item	Pertanyaan	Mean	Rata-rata
1.	PK3	Pelayanan proses pengajuan kredit hingga keputusan diberikan oleh bank ini berlangsung cepat.	5.511	5.488
2.	PK4	Persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan kredit di bank ini jelas dan tidak memberatkan .	5.511	
3.	PK1	Proses pencairan dana kredit setelah persetujuan berjalan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	5.504	
4.	PK2	Prosedur pengajuan kredit di bank ini mudah untuk dipahami dan diikuti.	5.427	

Sumber: data diolah menggunakan SmartPLS 4.1.1.2 (2025)

*Implikasi Manajerial Berdasarkan Mean Indikator Kualitas Pelayanan*

Hasil penelitian dari indikator Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif, hal ini memiliki dampak positif bagi pertumbuhan portofolio kredit konsumtif di PT. BPD Papua Cabang Waisai. Indikator Kualitas Pelayanan yang memiliki skor tertinggi yaitu, "Staf bank berpengetahuan luas, sopan, dan terpercaya sehingga nasabah merasa aman dan bebas dari keraguan dalam bertransaksi (KP4, mean 5.595) indikator mengindikasikan persepsi nasabah yang luar biasa mengenai keahlian, sikap, dan integritas staf kredit konsumtif di PT. BPD Papua Cabang Waisai. Indikator tertinggi kedua yaitu, "Bank

memberikan kemudahan berkomunikasi, perhatian personal, dan memahami kebutuhan spesifik saya sebagai pelanggan” (KP5, mean 5.550) Indikator ini menunjukkan Bank sangat mampu memberikan kemudahan dengan cara berkomunikasi dengan nasabah secara efektif, memberikan perhatian personal, dan menunjukkan pemahaman yang kuat tentang kebutuhan nasabah secara individu. Indikator ketiga dengan skor tinggi yaitu, ”Staf bank dengan sukarela dan sigap membantu serta merespons kebutuhan saya tanpa penundaan” (KP3, mean 5.542) menunjukkan bahwa nasabah menganggap staf bank sangat bersedia dan cepat dalam membantu serta merespons kebutuhan mereka tanpa penundaan.

Selain itu, indikator KP1 dan KP2 mendapat skor sedikit dibawah hasil skor rata-rata meskipun masih sangat tinggi, ”Fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi di bank ini terpelihara dengan baik dan profesional” (KP1, mean 5.534) ini mencerminkan kepuasan pelanggan yang kuat terhadap aspek-aspek berwujud dari lingkungan layanan bank yang ada. Fasilitas fisik adalah citra pertama yang memengaruhi persepsi profesionalisme. Indikator terakhir ”Bank secara konsisten memberikan pelayanan sesuai janji (tepat waktu, akurat, dan memuaskan) dalam setiap transaksi saya” (KP2, mean 5.458), hal ini menunjukkan bahwa akurasi dan ketepatan waktu adalah area perbaikan potensial. Tingginya tingkat kepuasan nasabah (mean KP, 5.536) merupakan aset berharga untuk pertumbuhan bisnis. Bank perlu fokus pada keberlanjutan keunggulan SDM (responsivitas dan kompetensi staf pada KP3 & KP4), peningkatan keandalan layanan (KP2), serta optimalisasi personalisasi (KP5) dan fasilitas fisik (KP1) sebagai nilai tambah kompetitif.

**Tabel 10**  
**Implikasi Manajerial Kualitas Pelayanan (KP)**

No.	Item	Pertanyaan	Mean	Rata-rata
1.	KP4	Staf bank berpengetahuan luas, sopan, dan terpercaya sehingga saya merasa aman dan bebas dari keraguan dalam bertransaksi.	5.595	5.536
2.	KP5	Bank memberikan kemudahan berkomunikasi, perhatian personal, dan memahami kebutuhan spesifik saya sebagai pelanggan.	5.550	
3.	KP3	Staf bank dengan sukarela dan sigap membantu serta merespons kebutuhan saya tanpa penundaan.	5.542	
4.	KP1	Fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi di bank ini terpelihara dengan baik dan profesional.	5.534	
5.	KP2	Bank secara konsisten memberikan pelayanan sesuai janji (tepat waktu, akurat, dan memuaskan) dalam setiap transaksi saya.	5.458	

Sumber: data olahan

#### *Implikasi Manajerial Berdasarkan Mean Indikator Literasi Keuangan*

Hasil penelitian dari indikator Literasi keuangan menunjukkan bahwa Literasi Keuangan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit konsumtif di PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai. Terdapat 1 indikator yang memiliki nilai lebih tinggi dari rata-rata indikator lainnya yaitu, ”Nasabah memahami perbedaan antara produk simpanan dan produk pinjaman yang ditawarkan oleh lembaga keuangan” (LK2, mean 5.137) ini mengindikasikan kemampuan nasabah dalam mengidentifikasi karakteristik, manfaat, biaya, dan risiko berbagai produk tabungan, deposito, serta fasilitas kredit. Indikator kedua, ”Nasabah Memiliki Pemahaman Yang Baik Mengenai Konsep-Konsep Dasar Keuangan” (Misalnya, Inflasi, Risiko, Dan Imbal Hasil) (LK1, mean 5.023) mengonfirmasi pemahaman nasabah yang komprehensif atas konsep dasar keuangan seperti inflasi, risiko, dan imbal hasil. Kemampuan ini memungkinkan nasabah mengevaluasi produk keuangan secara kritis dan mengindikasikan penguasaan prinsip ekonomi yang terinternalisasi.

Indikator ketiga, ”Nasabah mengerti manfaat dan jenis-jenis produk asuransi yang tersedia” (LK3, mean 4.992) meskipun sedikit di bawah rata-rata, tetap menunjukkan tingkat pemahaman yang kuat. Nasabah menguasai cakupan produk seperti asuransi jiwa, kesehatan, dan properti. Indikator terakhir, ”Nasabah memiliki pengetahuan mengenai berbagai instrumen investasi dan potensi risikonya” (LK4, mean 4.954) indikator ini mencatat skor terendah dalam literasi keuangan, namun tetap menunjukkan pemahaman nasabah yang cukup memadai tentang ragam instrumen investasi seperti saham, obligasi, reksa dana, dan properti beserta potensi risikonya." Hasil mean dari indikator Literasi Keuangan menunjukkan skor rata-rata yang tinggi, yaitu 5.027 Rata-rata literasi keuangan

nasabah sangat baik, menunjukkan fondasi kuat untuk pengembangan produk dan layanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai.

**Tabel 11**  
**Implikasi Manajerial Literasi Keuangan (LK)**

No.	Item	Pertanyaan	Mean	Rata-rata
1.	LK2	Saya memahami perbedaan antara produk simpanan dan produk pinjaman yang ditawarkan oleh lembaga keuangan.	5.137	5.027
2.	LK1	Saya memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep-konsep dasar keuangan (misalnya, inflasi, risiko, dan imbal hasil).	5.023	
3.	LK3	Saya mengerti manfaat dan jenis-jenis produk asuransi yang tersedia.	4.992	
4.	LK4	Saya memiliki pengetahuan mengenai berbagai instrumen investasi dan potensi risikonya.	4.954	

Sumber: data olahan

*Implikasi Manajerial Berdasarkan Mean Indikator Keputusan Pengambilan Kredit*

Hasil penelitian dari indikator Keputusan Pengambilan kredit konsumtif di PT. BPD Papua Cabang Waisai menunjukan terdapat 1 indikator yang memiliki nilai lebih tinggi dari rata-rata indikator lainnya yaitu, "Karyawan bank ini menunjukkan kinerja yang profesional dan membantu selama proses layanan (KK1, mean 5.542) Indikator ini mencatat skor tertinggi, menunjukkan PT. BPD Papua Cabang Waisai memili kinerja luar biasa dalam kualitas layanan. Kualitas layanan, yang meliputi profesionalisme, responsivitas, dan empati, merupakan komponen kunci dari interaksi pelanggan yang positif. Nilai yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa investasi bank dalam pelatihan staf dan budaya yang berpusat pada nasabah membuahkan hasil yang signifikan. Indikator Kedua, "Secara keseluruhan, nasabah puas dengan produk kredit yang ditawarkan oleh bank ini" (KK2, mean 5.458) meskipun sedikit di bawah KK1 indikator ini mencerminkan kepuasan nasabah yang kuat terhadap produk kredit yang ditawarkan oleh PT. Bank pembangunan Daerah Papua cabang Waisai.

Selain itu, Indikator "Informasi mengenai produk dan layanan kredit yang diberikan oleh bank ini jelas dan mudah dimengerti" (KK3, mean 5.427) ini menunjukkan kualitas informasi menekankan kejelasan, akurasi, dan kemudahan pemahaman. Meskipun positif, area ini menunjukkan sedikit peluang untuk peningkatan dibandingkan dengan kinerja staf. Dan indikator terakhir, "Nasabah memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap reputasi dan citra bank ini" (KK4, mean: 5.427) ini menunjukkan Kepercayaan nasabah merupakan aset jangka panjang yang kritis bagi institusi keuangan, dibangun di atas profesionalisme, kejujuran, dan transparansi. Dengan skor rata-rata keputusan pengambilan kredit 5.464, kinerja staf (KK1) menjadi pondasi krusial. Prioritas manajemen yaitu pertahankan keunggulan SDM via sertifikasi dan reward empatik, tingkatkan daya saing produk kredit (KK2) melalui personalisasi dan umpan balik, serta sinergikan transparansi informasi (KK3) dan reputasi (KK4) lewat transformasi digital.

**Tabel 12**  
**Implikasi Manajerial Keputusan Pengambilan Kredit (KK)**

No.	Item	Pertanyaan	Mean	Rata-rata
1.	KK1	Karyawan bank ini menunjukkan kinerja yang profesional dan membantu selama proses layanan.	5.542	5.464
2.	KK2	Secara keseluruhan, saya puas dengan produk kredit yang ditawarkan oleh bank ini.	5.458	
3.	KK3	Informasi mengenai produk dan layanan kredit yang diberikan oleh bank ini jelas dan mudah dimengerti.	5.427	
4.	KK4	Saya memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap reputasi dan citra bank ini.	5.427	

Sumber: data olahan

**SIMPULAN**

Hasil penelitian ini menemukan bahwa tingkat suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan kredit konsumtif di PT. BPD Papua Cabang Waisai.

**Clara Juvita Indri Marleyn\***, **Erric Wijaya**, **Muchlis**, **Enny Haryanti**: *Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Konsumtif di PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat*

## DAFTAR PUSTAKA

- Bank Papua, 2024, *Menyambut Tourisim in New Normal, Bank Papua Cabang Waisai melakukan kegiatan Raja Ampat Ocean Calli*, diakses melalui website <https://www.bankpapua.co.id/home/index/detail/menyambut-tourisim-in-new-normal-bank-papua-cabang-waisai-melakukan-kegiatan-raja-ampat-ocean-calli-770>
- Bustami, A. W., Helfenta, H., Zulkarnain, I., Sarmigi, E., 2022. Pengaruh Lama Usaha dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Mengambil Kredit di Perbankan (Studi Kecamatan Hamparan Rawang). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(2), 181–188.
- Darmawan, A., 2019. Literasi Keuangan, Faktor Demografi dan Akses Permodalan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Sektor Informal. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 73–89.
- Febriuan, N. D., Sutejo, B., Sumiyati, S., 2024, Pengaruh Persepsi Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit (Studi pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal), *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5), 1194–1205.
- Ferdiansyah, M. R., Khairudin, 2025. Pengaruh Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Petani Jagung. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5524–5534
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., 2017, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd Edition, Sage Publications Inc., Thousand Oaks, CA.
- Hana, C., Supriyadi, S. G., 2019b, Pengaruh prosedur kredit dan suku bunga terhadap keputusan kredit modal kerja bagi pelaku UMKM, *Jurnal Ekuivalensi*, 5(2), 59-73
- Hana, C., & Supriyadi, S. G., 2019a. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM. *Seminar Nasional Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi UNMER Malang*, 1634–1641.
- Huda, B., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Skripsi*, Universitas Jember.
- Kosasih, E., Matondang, N., Wibowo, R. P., 2019. The Factors Affecting Decisions for use of Credit Services (Case Study in XYZ Bank, Enterprise Banking Segment). *International Journal of Research & Review*, 6(7), 513-522
- Maknunah, I., Dewi, R. S., Purbawati, D., 2024. Pengaruh Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi pada Nasabah Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) PT. Pegadaian Cabang Demak Pendahuluan Dewasa ini perekonomian dan dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat pesat. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(4), 926–938.
- Wulansari, N. D., Sukaris, 2021. Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro pada Perumda BPR Bank Gresik. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 33–41.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2022, *Edukasi Keuangan*, diakses melalui website <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/literasi-keuangan.aspx>
- Rahmania, N. R., Ningtyas, M. N., 2022. Peran Perilaku Keuangan Dalam Memoderasi Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. *Jurnal Dimensi*, 11(3), 497–508.
- Rahmawati, N., Widodo, A., 2023. Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(3), 73–81.
- Ramadhan, F., Soenhadji, I. M., 2024. Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, Suku Bunga Kredit dan Program Pengembangan Kapasitas Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Mikro di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (JEMAP)*, 6(2), 310–328.
- Gama, A. W. S., Buderini, L., Astiti, N. P. Y., 2023. Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup, dan

**Clara Juvita Indri Marleyn\*, Erric Wijaya, Muchlis, Enny Haryanti:** *Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Konsumtif di PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat*

Pendapatan Terhadap Kemampuan Pengelolaan Keuangan Pribadi Mahasiswa Generasi Z. *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 15(1), 90–101.

Saputra, A., Zoraya, I., 2024. Analisis Pengaruh Literasi Keuangan dan Manajemen Keuangan Pribadi Terhadap Keputusan Penggunaan Kredit pada Kaum Milenial. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 13(1), 243–255.

Sormin, M., Saparso, Wahyoedi, S., 2022. The Effect of Interest Rate Perception And Credit Procedures on Car Purchase Decisions Mediated By Purchase Intention in PT. Maybank Indonesia Finance Medan Branch 2021. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(4), 1230–1243.

Suardika, I. K., 2019. Pengaruh Prosedur Kredit dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem. *Artha Satya Dharma*, 12(1), 54–69.

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.