

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, KUALITAS
LAYANAN DAN JAMINAN KREDIT TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA
BANK MANDIRI TASPEN KCP PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo*



UIN PALOPO

Oleh:

ADELIA MALAGANI

20 0402 0123

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, KUALITAS
LAYANAN DAN JAMINAN KREDIT TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA
BANK MANDIRI TASPEN KCP PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo*



UIN PALOPO

Oleh:

Adelia Malagani

20 0402 0123

Pembimbing:

Muh. Ginanjar, S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ADELIA MALAGANI
Nim : 20 0402 0123
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bila mana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 16 Maret 2025

Saya membuat pernyataan



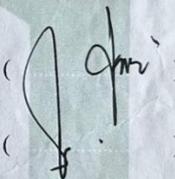
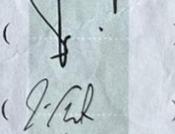
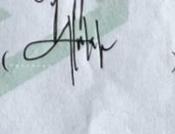
ADELIA MALAGANI
NIM: 2004020123

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Layanan dan Jaminan Kredit terhadap Minat Nasabah dalam Mengambil Kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo yang ditulis oleh Adelia Malagani Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020123, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 10 Juli 2025 bertepatan dengan 14 Muharram 1447 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Palopo, 22 Agustus 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Ilham, S.Ag., M.A. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Muh Abdi Imam, S.E., M.Si., Ak., CA. | Penguji I | () |
| 4. Dr. Agung Zulkarnain, S.E., M.El. | Penguji II | () |
| 5. Muh. Ginanjar, S.E., M.M. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n Rektor UIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M
NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Layanan dan Jaminan Kredit Terhadap Minat Nasabah dalam Mengambil Kredit Pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo “setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang pendidikan matematika pada Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat berbagai macam bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak meskipun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karna itu, kepada yang teristimewa kedua orang tua tercinta, Ayah Saharuddin Uppa dan Ibu Nadra yang menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam hidup penulis. Semoga Allah senantiasa memberikan Ayah dan Ibu kesehatan, usia yang panjang dan kebahagiaan. Penulis berharap dapat terus membahagiakan serta mengangkat derajat mereka dan semoga setiap langkah yang penulis tempuh dapat menjadi kebanggaan bagi Ayah dan Ibu. Ucapan terimakasih tidak akan cukup dihaturkan kepada kedua orang tua tersayang yang

telah memberikan berbagai macam pengalaman hidup dengan segala pengorbanan, serta senantiasa mengiringi langkah penulis dengan doa dan nasehat.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada :

1. Bapak Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Palopo, beserta Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr. Takdir, S.H., M.H., M.K.M. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu Universitas Islam Negeri Palopo.
2. Ibu Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo beserta Wakil Dekan Bidang Akademi Bapak Ilham., S.Ag., M.A. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Ibu Dr. Alia Lestari, S.Si., M.Si. dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A.
3. Bapak Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Bapak M. Iksan Purnama, S.E.Sy., M.E.Sy. Selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah beserta seluruh dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan mengarahkan penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Muh. Ginanjar, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Muh. Abdi Imam, S.E., M.Si.Ak., CA. Selaku Penguji Utama (I) dan Bapak Dr. Agung Zulkarnain, S.E., M.E. Selaku Penguji Kedua (II). Terima kasih telah memberikan arahan serta saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ishak, S.EI., M.EI. Selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan pada lingkup akademik selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan staf di lingkungan kampus Universitas Islam Negeri Palopo yang telah memberikan pengajaran serta bantuan kepada penulis mulai dari awal masuk kuliah sampai menyelesaikannya.
8. Bapak Zainuddin S, S.E., M.Ak selaku Kepala Unit Perpustakaan UIN Palopo beserta seluruh staf perpustakaan UIN Palopo yang telah membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan mengenai penelitian dalam skripsi ini.
9. Kepada kedua saudara kandung saya tercinta, kakak pertama Ardiansya, S.Kom dan kakak kedua Ansar Asharil, S.Kom. Serta kakak ipar tersayang Ramlah, S.Kom. Saya mengucapkan terima kasih karena telah mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala bentuk dan kondisinya. Semoga Allah SWT. mengumpulkan kita di surga-Nya kelak.
10. Kepada sahabat terbaik penulis yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan, Aidini Amalia Ramadan dan Ririn Mardiani. Terimakasih karena telah melewati banyak lika-liku bersama penulis. Kehadiran kalian

disetiap tahap perjalanan ini memberikan dukungan dan semangat yang sangat berarti. Serta berkat kalian, perjalanan kuliah ini menjadi lebih ringan dan penuh warna. Semoga kita tidak pernah asing.

11. Kepada teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2020 Kelas E (Terkhusus Sarmila, Lisa, Nova Yulianti, Novia Ramdhani. P, dan Nurhalisa), terimakasih karena telah membuat kehidupan perkuliahan terasa begitu cepat dan penuh kebahagiaan serta memberikan semangat kepada penulis.
12. Sahabat SMA khususnya penghuni grup *random talk* yang telah menemani proses saya, membantu dikala terjadi kendala ditengah-tengah proses penyusunan skripsi, terimakasih selalu ada menjadi teman cerita setiap masamasa sulit saya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT menuntun ke arah yang benar dan lurus.

Palopo, 16 Maret 2025

Yang membuat pernyataan

ADELIA MALAGANI
NIM: 20 0402 0123

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Kosonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te(dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Damma	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
أى	Fatha dan ya	Ai	a dan i
أو	Fatha dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifah*

هؤل = *hau*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ى	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> Atau <i>ya'</i>	ā	a dan garis di atas
ى	<i>Kasrah</i> dan <i>ya'</i>	ī	I dangaris di atas
و	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	U dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta'marbutah* ada dua, yaitu: *ta'marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta'marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta'marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta'marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h)

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudhah al-athfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fādhilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *asydid* (‘-’), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعِمْ : *nu’ima*

عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِ), maka ia ditrasliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qomariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang

mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah*(*az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara

transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Contoh:

Syarh al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului seperti partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafaz al-jalālah*, di transliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama sendiri tersebut, bukan huruf awal kata

sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ai ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadhān al-lazī unzila fīh al-Qur‘ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Maṣlahah fī al-Tasyrī‘ al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zāid, ditulismenjadi: Abū Zāid, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zāid, Naṣr Ḥamīd Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *Subḥānahū wa ta‘ālā*

saw.	= <i>Ṣallallāhu ‘Alaihi wa Sallam</i>
as	= <i>‘Alaihi al-Salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat tahun
QS.../...: 4	= <i>QS.Al-Baqarah/2:278</i>
HR	= Hadist Riwayat
KCP	= Kantor Cabang Pembantu
UMKM	= Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
KMP	= Kredit Mantap Pensiun
KMPP	= Kredit Mantap Pra Pensiun
KMUP	= Kredit Mantap Usaha Pensiun
KMUPP	= Kredit Mantap Usaha Pra Pensiun
KUR	= Kredit Usaha Rakyat
OJK	= Otoritas Jasa Keuangan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR AYAT	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
ABSTRAK	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
B. Landasan Teori	13
C. Kerangka Pikir.....	21
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu.....	25
C. Definisi Operasional Variabel	25
D. Populasi dan Sampel	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Instrumen Penelitian.....	29

G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	30
H. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 278 QS.Al-Baqarah/2:278	4
--	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Debitur Kredit Tahun 2021-2024.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	30
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.4 Jumlah Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Pengambilan Kredit.....	40
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Tingkat Suku Bunga	41
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan	42
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Jaminan Kredit.....	44
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Minat Nasabah.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan Kredit	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Realibilitas	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	58

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Fikir.....	22
Gambar 4.1 Sruktur Organisasi Bank Mandiri Taspen KCP Palopo	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Instrument
- Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 : Hasil Uji Hipotesis (Uji T dan Uji F)
- Lampiran 6 : Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 7 : R Tabel
- Lampiran 8 : T Tabel
- Lampiran 9 : F Tabel
- Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11 : Dokumentasi

ABSTRAK

Adelia Malagani, 2025. *“Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Layanan dan Jaminan Kredit Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Muh. Ginanjar

Skripsi ini membahas tentang “Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Layanan dan Jaminan Kredit Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh secara parsial tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo dan Pengaruh secara simultan tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengukur pengaruh tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Populasinya adalah nasabah Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah simple random sampling atau secara acak dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 94 nasabah yang telah mengambil kredit. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan pembagian koesioner/angket kepada responden. Data penelitian ini diolah dengan analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah (Y), variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y) dan variabel jaminan kredit (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y). Adapun hasil dari Adjuster Rsquare sebesar 34,7% menunjukkan variabel minat nasabah dalam mengambil kredit dipengaruhi oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 65,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Jaminan Kredit, Kualitas Layanan, Minat Nasabah, Tingkat Suku Bunga.

ABSTRACT

Adelia Malagani, 2025. *“The Influence of Interest Rate Level, Service Quality and Credit Guarantee on Customer Interest in Taking Credit at Bank Mandiri Taspen KCP Palopo”*. Thesis of Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University of Palopo. Supervised by Muh. Ginanjar

This thesis discusses “The Effect of Interest Rate Level, Service Quality and Credit Guarantee on Customer Interest in Taking Credit at Bank Mandiri Taspen KCP Palopo”. This study aims to determine: The partial effect of interest rate level, service quality and credit guarantee on customer interest in taking credit at Bank Mandiri Taspen KCP Palopo and the simultaneous effect of interest rate level, service quality and credit guarantee on customer interest in taking credit at Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. This type of research is quantitative research to measure the effect of interest rates, service quality and credit guarantees on customer interest in taking credit at Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. The population is customers of Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. While the sampling technique in this study is simple random sampling or randomly with sample determination using the slovin formula of 94 customers who have taken credit. The data collection technique in this study is by distributing questionnaires to respondents. The research data were processed using multiple linear regression analysis, partial test (t test), simultaneous test (f test), and coefficient determination test (R^2). The results of this study indicate that the interest rate variable (X1) does not significantly affect customer interest (Y), the service quality variable (X2) has a positive and significant effect on customer interest (Y) and the credit guarantee variable (X3) has a positive and significant effect on customer interest (Y). The results of the Adjuster Rsquare of 34.7% indicate that the customer interest variable in taking credit is influenced by the three independent variables used in this study, while the remaining 65.3% is explained by other variables not explained in this study.

Keywords: *Credit Guarantee, Service Quality, Customer Interest, Interest Rate Level.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah mendorong pelaku industri perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk menarik calon nasabah. Perkembangan sektor perbankan berlangsung sangat cepat, ditandai dengan kemunculan banyak bank baru. Kondisi ini memicu kompetisi antarbank dalam upaya merebut perhatian dan kepercayaan masyarakat sebagai nasabah. Untuk memenangkan persaingan tersebut, berbagai strategi diterapkan oleh bank, termasuk peningkatan fasilitas dan infrastruktur, pengembangan produk, kegiatan promosi, serta peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.¹

Pembahasan selama ini, bank lebih dikenal sebagai lembaga tempat penyimpanan uang yang kegiatan utamanya menerima tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito. Kemudian bank juga sering dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang memerlukannya. Selain itu bank juga di kenal masyarakat sebagai tempat penukaran uang asing, memindahkan uang atau bahkan menerima segala macam pembayaran dan setoran.²

Kepercayaan masyarakat merupakan salah satu aset utama bagi sebuah bank. Setiap produk perbankan yang ditawarkan tentu memiliki segmentasi nasabahnya masing-masing. Besarnya jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang besar, begitu pula sebaliknya.

¹ Muzayyanah Jabani and Siti Chodijah, 'Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah (Rahn) Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo', *Journal of Islamic Management And Bussines*, 1.1 (2018), 25–33.

² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (jakarta: PT. Rakindo, 2001).

Pada saat ini orientasi bank yaitu pada kepuasan nasabah. Kualitas sistem pelayanan dari suatu bank juga pantas menjadi pertimbangan bagi nasabah. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terlalu lama dan kurang konsisten akan menyita waktu sehingga nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten.

Seiring dengan perkembangan perbankan, banyak bank mulai bermunculan, salah satunya PT. Bank Mandiri Taspen KCP Palopo yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman No. 152, Kel. Tompotikka, Kec.Wara, Kota Palopo adalah salah satu perusahaan perbankan yang dalam kegiatannya meliputi penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat sebagai penunjang kegiatan perekonomian masyarakat.³ Dalam beberapa tahun terakhir ini banyak terjadi persaingan antar bank pengelola dana pensiun, dan berkembangnya PT Bank Mandiri Taspen yang mampu bersaing dengan bank pensiun lainnya menarik minat nasabah dalam mengambil kredit pada PT Bank Mandiri Taspen. Para penelitian mengungkapkan bahwa produk Kredit Pensiun Mantap merupakan salah satu yang terbaik dan berkembang menjadi kekuatan PT Bank Mandiri Taspen.

Terdapat empat jenis kredit pensiun yang ada di PT Bank Mandiri Taspen, yaitu Kredit Mantap Pensiun (KMP), Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP), Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP) dan Kredit Mantap Usaha Pra

³ Jamaluddin Ali and Mujahidin Mujahidin, 'Pengaruh Pemberian Kredit Terhadap Return On Asset Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Aren Periode Tahun 2010-2019', *Jurnal Neraca Peradaban*, 1.1 (2021), 14–20 <<https://doi.org/10.55182/jnp.v1i1.29>>.

Pensiun (KMUPP), Penting untuk menjalankan proses pemberian kredit dengan baik dan sesuai dengan syarat-syarat yang berlaku guna meminimalkan risiko. Adapun jenis kredit pensiun yang ada di Bank Mandiri Taspen Kcp Palopo yaitu Kredit Mantap Pensiun (KMP) dan Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP).⁴

Kredit Mantap Pensiun merupakan produk unggulan dari PT Bank Mandiri Taspen KCP Palopo yang dirancang khusus bagi para pensiunan dari berbagai lembaga. Kredit ini ditujukan untuk pensiunan PNS, TNI, POLRI, BUMN, dan BUMD, dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti modal usaha, modal kerja, maupun kebutuhan konsumtif, misalnya renovasi rumah, biaya pendidikan, atau keperluan ibadah. Salah satu keunggulan dari produk ini adalah adanya program undian berhadiah bernama Undian Gratis Berhadiah Wisata Religi, yang memberikan kesempatan kepada pemenangnya untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan keyakinan agamanya.⁵

Ada beberapa alasan yang mendorong nasabah memilih untuk mengajukan kredit di Bank Mandiri Taspen KCP Palopo, salah satunya adalah karena tingkat suku bunga yang ditawarkan. Suku bunga menjadi faktor tingginya minat nasabah dalam pengambilan kredit dikarenakan suku bunga yang cukup rendah. Suku bunga kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo cukup bersaing dengan bank-bank yang lainnya. Untuk bunga kredit di Bank Mandiri Taspen memiliki beberapa macam tingkatan bunga tergantung dengan kredit yang diajukan,

⁴ Riky Soleman, Rival Muhamad, and Kaharuddin Kaharuddin, 'Strategi Pemasaran Kredit Mantap Pensiunan Terhadap Minat Nasabah Di Bank Mandiri Taspen Kcp Kota Ternate', *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6.2 (2023), 1–10 <<https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.1846>>.

⁵ Muhammad Abbi Yafi and Nurfebiaraning Sylvie, 'Strategi Komunikasi Pemasaran Kredit Mantap Pensiun Di Pt Bank Mandiri Taspen Kc Jember', 15.1 (2024), 165–75 <<https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>>.

misalnya untuk kredit mantap pensiun sebesar 0,53% per bulan, sama juga dengan kredit mantap pra pensiun sebesar 0,53% per bulan.⁶ Dimana besar dari bunga kredit tersebut sesuai dengan besar kecilnya jumlah kredit yang dilakukan oleh para nasabah. Bagi Bank Mandiri Taspen sebagai lembaga keuangan yang beroperasi di Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam, perlu mempertimbangkan prinsip-prinsip syariah dalam produk-produk keuangannya. Sebagaimana dalam Islam, praktik riba (bunga) dalam transaksi keuangan dilarang.⁷ Al-Qur'an secara tegas melarang riba dalam Q.S Al-Baqarah ayat 278:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Terjemahannya : "*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum kamu terima) jika kamu benar-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan, maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu dan sesungguhnya Allah sangat cepat siksaan-Nya.*"

Menurut Dendawijaya, Tingkat suku bunga kredit menjadi salah satu faktor utama dalam persaingan industri perbankan, karena semakin tinggi suku bunga, semakin besar beban biaya yang harus ditanggung debitur.⁸ Bank dengan suku bunga tinggi cenderung kurang diminati, karena calon debitur akan mempertimbangkan untuk memilih bank lain yang menawarkan bunga lebih rendah, terutama pelaku usaha mikro yang lebih sensitif terhadap biaya pinjaman. Oleh karena itu, bank dengan tingkat bunga kredit yang lebih rendah umumnya menarik lebih banyak debitur. Hal ini sejalan dengan teori Badrul Huda dan didukung oleh penelitian Sri Wahyuni yang menunjukkan bahwa suku bunga

⁶ Observasi awal peneliti di Bank Mandiri Taspen KCP Palopo, 13 Oktober 2024

⁷ Kementerian Agama RI, *Alquran Dan Terjemahannya* (Bandung: Al-Mizan Publishing House, 2019).

⁸ Dendawijaya Lukman, *Manajemen Perbankan* (jakarta: Ghalila Indonesia, 2009).

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.⁹

Selain suku bunga, kualitas pelayanan juga menjadi indikator penting, apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut sangat baik. Begitu juga sebaliknya, apabila konsumen memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya, maka pelayanan tersebut dikatakan jelek. Menurut Tjiptono, kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.¹⁰ Relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulita Martha Chrisanti dkk yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang memiliki kontribusi paling besar terhadap keputusan nasabah pengambilan kredit.¹¹

Bank Mandiri Taspen dituntut untuk menyediakan prosedur kredit yang sederhana dan mudah dipahami guna memudahkan nasabah dalam proses pengajuan pinjaman. Salah satunya jaminan kredit yang merupakan faktor cukup krusial dalam mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit di Bank Mandiri Taspen KCP Palopo terutama bagi para pensiunan dan pra-pensiun ASN. Jaminan disini tidak hanya sebatas aset fisik yang dijamin, namun juga

⁹ Badrul Huda, Sukidin, and Sri Wahyuni, '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: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13.1 (2020), 87 <<https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10425>>.

¹⁰ Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007).

¹¹ Yulita Martha Chrisanti Saryadi, 'Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Pada Nasabah Bni Kcu Undip Semarang)', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7.November (2020), 14–25.

mencakup berbagai faktor lain yang memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah. Relevan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Ratnasari yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit antara lain adalah tingkat suku bunga, kualitas layanan, dan jaminan kredit.¹²

Berdasarkan observasi awal pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo di peroleh data jumlah nasabah debitur kredit pada tahun 2021-2024 seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data jumlah Nasabah Debitur kredit Tahun 2021-2024

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan (%)
1	2021	634	1,99
2	2022	936	3,02
3	2023	1243	3,07
4	2024	1600	3,57

Sumber :Bank Mandiri Taspen KCP Palopo 2024

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa minat nasabah dalam mengambil kredit dari tahun 2021 sampai dengan 2024 mengalami perkembangan. Persentase minat nasabah dalam mengambil kredit Bank Mandiri Taspek Kcp Palopo pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 3,02% dibandingkan dengan tahun 2021 sebesar 1,99%. Selanjutnya pada tahun 2023 juga terjadi peningkatan sebesar 3,07% dibandingkan pada tahun 2022. Hal ini

¹² Fitri Ratnasari, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit', *HD28 Management. Industrial Management*, 2022, 15 <<http://eprints.ums.ac.id/28111/18/02.>>.

sama juga terjadi pada tahun 2024, dimana tahun 2024 juga terjadi peningkatan yang signifikan sebesar 3,57% dibandingkan tahun 2023. Sehingga, berdasarkan data observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki keinginan/minat yang besar untuk mengambil kredit di bank tersebut.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti berasumsi bahwa terdapat 3 faktor yang sangat mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit, yaitu tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit. Dengan begitu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Layanan Dan Jaminan Kredit Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Mandiri Taspen Kcp Palopo”**

B. Rumusan Masalah

Adapun pokok permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah tingkat suku bunga berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo?
3. Apakah jaminan kredit berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo?
4. Apakah tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan kredit secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.
4. Untuk mengetahui tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi dan menambah wawasan mengenai pengaruh tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo dan dapat menjadi pengalaman bagi penulis guna dalam memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan kepada pihak yang memberikan dan membutuhkan informasi lebih mengenai pengaruh tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo dan penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian terdahulu yang Relevan

Perkembangan ilmu pengetahuan yang begitu pesat melahirkan beberapa karya yang dapat dikembangkan dalam dunia akademisi, sehingga dengan adanya penelitian tersebut dapat menjadi referensi dalam menjawab masalah yang muncul dikemudian hari, Adapun penelitian terdahulu yang relevan yang digunakan penulis sebagai sumber untuk mendukung penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Komang Rina Pradnyawati dkk dengan judul Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Di Kecamatan, Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (1) suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit, (2) prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit, (4) jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit.¹³ Adapun persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang keputusan dalam mengambil kredit dan sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada variabel bebas, dimana pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Komang

¹³ Ni Komang and others, 'Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Di Kecamatan Mendoyo', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 14.02 (2023), 408–18.

Rina Pradnyawati dkk variabel bebas yang digunakan yaitu suku bunga, kualitas pelayanan, prosedur kredit dan jaminan sedangkan pada penelitian ini menggunakan tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hary Prabowo dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Jaminan terhadap Pengambilan Kredit Perbankan oleh UKM” Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM (2) tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM (4) jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM.¹⁴ Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan layanan kredit dan menggunakan variabel terikat sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah variabel bebas dan lokasi penelitiannya.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Rahim, Mosahab dkk dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Di KSP Anugerah Kebumen, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel lokasi, tingkat bunga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan

¹⁴ Hary Prabowo, Eliada Herwiyanti, and Umi Pratiwi, ‘Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh Ukm’, *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 2.1 (2020), 34–44 <<https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v2i1.49>>.

kredit nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Anugerah Kebumen. (2) Secara simultan atau bersama-sama variabel lokasi, tingkat bunga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Anugerah Kebumen. (3) Di antara variabel lokasi, tingkat bunga dan kualitas pelayanan, faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pengambilan kredit nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Anugerah Kebumen adalah variabel tingkat bunga.¹⁵ Adapun persamaan dari penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada lokasi penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Zahratan Nur'avita dkk dengan “judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Usaha Rakyat (Kur) Pada Kcu Pt. Bank Mandiri Tbk Sampit” 1) Berdasarkan pada uji-t (parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada KC PT. Bank Mandiri Tbk Sampit. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung $>$ ttabel $3,592 > 1,99210$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. 2) prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada KC PT. Bank Mandiri Tbk Sampit. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung $>$ ttabel $3,021 > 1,99210$ dengan tingkat signifikan $0,003 < 0,05$. 3) tingkat suku bunga berpengaruh

¹⁵ Rahim Mosahab and others, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengembalian Kredit Di KSP Anugerah Keumen’, 4.3 (2020), 410–19.

terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada KC PT. Bank Mandiri Tbk Sampit. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel $5,692 > 1,99210$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. 4) Berdasarkan pada uji F (simultan) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap bahwa terdapat kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada KC PT. Bank Mandiri Tbk Sampit.¹⁶ Adapun persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan jumlah variabel bebas sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jumlah nasabah yang diteliti.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Vargo Christian L. Tobing dengan judul “Analisis Suku Bunga Kredit Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Kredit Pada Perusahaan Pembiayaan Batam” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit, jaminan kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit, dan suku bunga kredit dan jaminan kredit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Nilai R square dalam penelitian ini sebesar 52,9% yang berarti bahwa keputusan pengambilan kredit dapat dijelaskan oleh suku bunga kredit dan jaminan kredit sebesar 52,9%, sedangkan sisanya sebesar 47,1%

¹⁶ Guruh Fajar Alamsyah Zahratan Nur'avita, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Usaha Rakyat (Kur) Pada Kcu Pt. Bank Mandiri Tbk Sampit', 9.2 (2024), 102–14.

dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.¹⁷

Adapun persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan perbedaannya terletak pada variabel terikat dan jumlah variabel bebas pada penelitian ini.

B. Landasan Teori

1. Tingkat Suku Bunga

Menurut Mishkin, Suku bunga atau interest rate adalah biaya pinjaman atau harga yang dibayarkan untuk dana pinjaman tersebut yang biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase. Terdapat beberapa suku bunga dalam perekonomian yakni suku bunga pinjaman hipotek, suku bunga utang mobil, dan suku bunga dari berbagai jenis obligasi. Suku bunga merupakan biaya peminjam atas pinjaman dan imbalan pemberi pinjaman atas investasi.¹⁸

Tingkat suku bunga merupakan besarnya bunga yang dibebankan kepada para peminjam atau harga jual yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank. Bunga adalah sejumlah dana, dinilai dari uang yang diterima si pemberi pinjaman (kreditur), sedangkan suku bunga adalah rasio dari bunga terhadap jumlah pinjaman. Tingkat suku bunga Bank digunakan untuk mengontrol perekonomian suatu negara. Berdasarkan defenisi di atas, pemahaman peneliti terhadap suku bunga adalah biaya yang dikenakan oleh pemberi pinjaman kepada peminjam atas penggunaan uang dalam jangka waktu tertentu. Suku bunga mempengaruhi keputusan ekonomi seseorang atau rumah tangga dalam

¹⁷ Vargo Christian Tobing and Hendri Herman, 'Analisis Suku Bunga Kredit Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Kredit Pada Perusahaan Pembiayaan Batam', *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 3.2 (2020), 1–12

¹⁸ Frederic. S. Mishkin, *Ekonomi Uang, Perbankan, Dan Pasar Keuangan*, pertama (jakarta: Salemba Empat, Gramedia, BukuKita.com, 2008).

mengonsumsi, membeli rumah, membeli obligasi, atau menaruhnya dalam rekening tabungan. Suku bunga juga mempengaruhi keputusan ekonomi bagi pengusaha, apakah akan melakukan investasi pada proyek baru, perluasan kapasitas atau menundanya.

Selain itu ketika suku bunga tinggi, orang biasanya akan lebih suka menyimpan uang mereka di bank karena ia akan mendapat bunga yang tinggi. Sebaliknya jika suku bunga rendah masyarakat cenderung tidak tertarik lagi untuk menyimpan uangnya di bank dan akan menarik dana mereka yang ada di bank untuk mendapatkan alternatif investasi yang lebih menarik.

Adapun indikator dalam menentukan suku bunga kredit menurut Hoffman antara lain sebagai berikut:¹⁹

1) Pemberian Suku Bunga

Pemberian suku bunga adalah imbalan atau balas jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah atas dana yang dipinjamkan atau disimpan. Suku bunga ini dinyatakan dalam persentase dan mencakup dua jenis utama: bunga simpanan, yang dibayarkan kepada nasabah yang menyimpan uang, dan bunga pinjaman, yang dikenakan kepada peminjam. Pemberian suku bunga berfungsi untuk menarik nasabah, mengendalikan jumlah uang beredar, dan sebagai sumber pendapatan bagi bank.

¹⁹ D. W. Hoffman, 'Perbankan', Literasi K (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2016), pp. 58–60.

2) Penetapan Suku Bunga

Penetapan suku bunga adalah proses di mana bank atau lembaga keuangan menentukan tingkat bunga yang akan diterapkan pada simpanan dan pinjaman. Proses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebijakan moneter pemerintah, inflasi, dan kondisi ekonomi. Suku bunga yang ditetapkan berfungsi sebagai sinyal bagi pelaku pasar dan dapat mempengaruhi keputusan investasi dan pengeluaran masyarakat.

3) Pembebanan Suku Bunga

Pembebanan suku bunga adalah metode perhitungan yang digunakan untuk menentukan besarnya bunga yang akan dibayarkan oleh debitur. Pembebanan suku bunga efektif mengambil kalkulasi bunga berdasarkan saldo terkini setiap periode tertentu. Jadi, semakin besar jumlah yang telah di bayar, semakin sedikit bunga yang akan di bayar. Jenis pembebanan suku bunga ini memberikan insentif kepada Anda untuk membayar lebih banyak agar bunga yang harus Anda bayar lebih rendah.

2. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut J.Supranto yang dikutip dalam bukunya yang berjudul kualitas pelayanan jasa akomodasi. Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, tetapi dirasakan dan diingat. Menurut Fandy Tjiptono, Kualitas

pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Philip Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud, serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apa pun dan terhadap siapa pun. Menurut Ratminto dan Atik, tolat ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara itu tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.²⁰

Kualitas layanan dalam perspektif Islam merupakan suatu bentuk penilaian kognitif konsumen terhadap pemberian layanan oleh organisasi jasa yang setiap aktivitasnya bersandar pada nilai-nilai moral dan sesuai dengan yang telah dijelaskan dalam hukum Islam.²¹

Berdasarkan defenisi di atas, pemahaman peneliti terhadap Kualitas layanan adalah tingkatan baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan bertujuan untuk memenuhi keinginan kosumen dan memastikan kepuasan pelanggan sepenuhnya (fullcustomer satisfaction). Selain itu, suatu produk bisa

²⁰ Krishna Anugrah and I Wayan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*, Ideas Publishing, 2020.

²¹ Fasiha, Yusuf Muhammad and others, 'The Effect of Product and Service Quality on Consumer Loyalty at Palopo Minimarkets', *Ikonomika: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7.2 (2022), 177–92 <<https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika>>.

dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen dan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku manajemen pemasaran jasa, kualitas layanan diukur menggunakan 5 indikator yaitu:²²

- 1) *Tangibility* (nyata) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas

²² Andi Hamdani dan Lupiyoadi Rambat, '*Manajemen Pemasaran Jasa*' (Jakarta: Salemba Empat, 2006), p. 182.

(credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy)

- 5) *Emphaty* (perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 4) Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 5) Faktor keterampilan petugas.
- 6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan

pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.²³

3. Jaminan Kredit

a. Pengertian Jaminan Kredit

Jaminan kredit adalah sumber pembayaran kedua. Apabila karena berbagai hal debitur dinyatakan pailit dan tidak mampu membayar kembali kredit, harta debitur yang dijadikan jaminan akan di eksekusi, hasil penjualannya digunakan untuk membayar kembali kredit. Jaminan kredit merupakan sebagai bukti bahwasanya nasabah menyanggupi akan melakukan pembayaran utang beserta bunganya.

Jaminan menurut UU Perbankan Pasal 1 UU Perbankan No.10 Tahun 1998, diartikan sebagai keyakinan atas iktikad baik dan kemampuan nasabah serta kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi utangnya atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan. Jaminan ini merupakan salah satu syarat yang digunakan oleh lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan bukan bank sebelum menyalurkan kredit kepada calon nasabah.²⁴

b. Faktor Jaminan

Faktor jaminan yang dimiliki calon debitur sangat penting bagi bank maupun perusahaan pembiayaan dan menjadi hal yang mempengaruhi layak tidaknya kredit. Ketika debitur sadar bahwa jaminan menjadi ketentuan dalam proses kredit, maka debitur dapat menilai apakah dirinya *bankable* atau belum.

²³ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (jakarta: Bumi Aksara., 2002).

²⁴ Hartono Aili Papang, '*Pemberian Kredit Dengan Jaminan Fidusia Hak Paten*', cetakan ke (Bandung: Penerbit Alumni, 2020).

Sementara bagi debitur yang memiliki jaminan yang cukup berharga maka presentase kredit yang dapat dicairkan atas jaminan akan mempengaruhi pengambilan kredit.

Adapun indikator jaminan kredit menurut Enny Martha sebagai berikut: ²⁵

- 1) Status kepemilikan agunan adalah hak kepemilikan agunan yang berpindah dari peminjam (debitur) kepada pemberi pinjaman (kreditur).
- 2) Kriteria barang jaminan atau agunan adalah aset atau barang berharga yang dititipkan kepada pemberi pinjaman (kreditur) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterima.
- 3) Sifat jaminan adalah *accessoir*, yaitu melekat pada perjanjian pokok. Artinya, jika perjanjian pokok berakhir, maka jaminan juga akan hapus.

4. Minat Nasabah

Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu keinginan.²⁶ Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk menentukan pilihan aktivitas. Pengaruh kondisi-kondisi individual dapat merubah minat seseorang. Sehingga dapat dikatakan minat sifatnya tidak stabil. Secara etimologi pengertian minat adalah perhatian, kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu keinginan. Sedangkan menurut istilah ialah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari

²⁵ Enny Martha Sasea, *Hukum Jaminan* (Jawa Tengah: Cv.Eureka Media Aksara, 2022).

²⁶ Anton Moeliono dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (jakarta: Balai Pustaka, 1999).

perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Menurut Komarudin Minat Nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.²⁷

Adapun indikator minat menurut swastha dan irwan adalah:²⁸

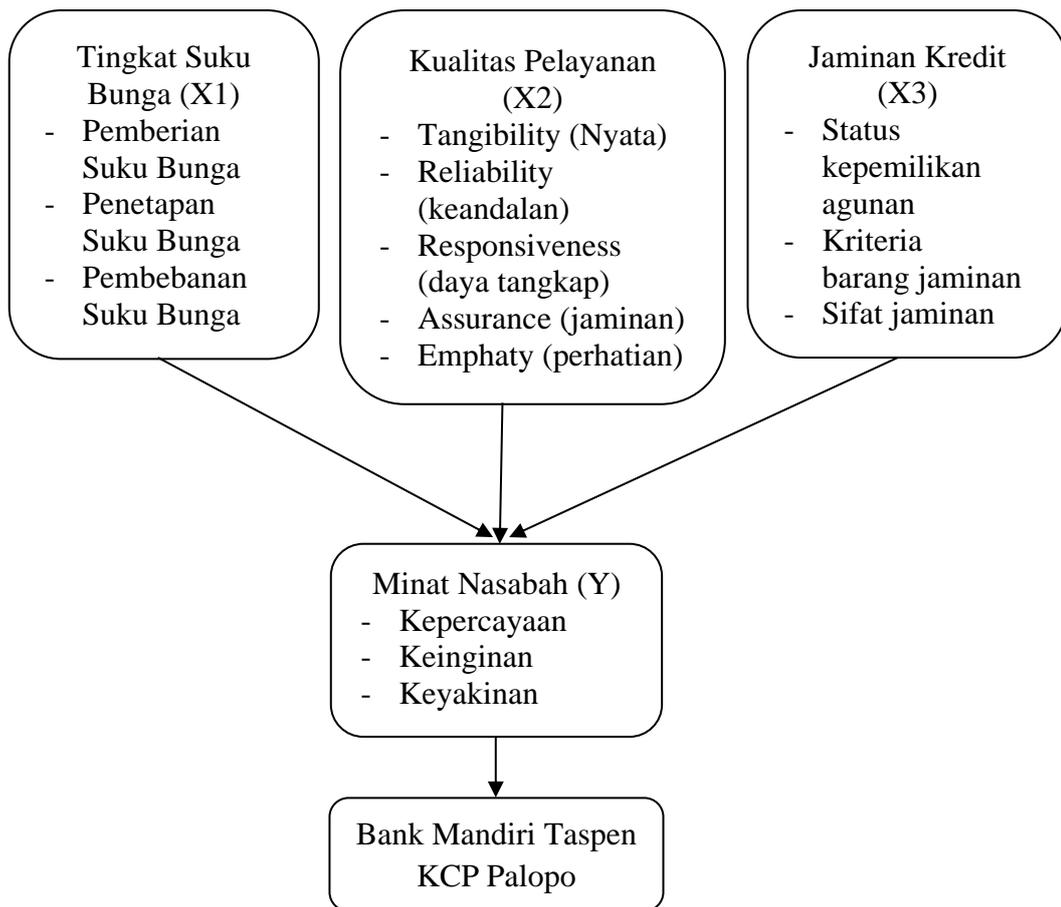
- 1) Ketertarikan dapat diartikan sebagai minat seseorang untuk menabung di bank.
- 2) Keinginan adalah hal yang ingin dimiliki atau dilakukan, tetapi tidak selalu berdampak signifikan jika tidak terpenuhi
- 3) Keyakinan adalah kepercayaan nasabah bahwa bank akan menjaga dana yang disimpannya dengan baik.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikian yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas, maka pengembangan kerangka pikir dapat dilihat sebagai berikut:

²⁷ Komarudin, *Kamus Perbankan* (jakarta: Grafindo, 1994).

²⁸ Swastha dan Irwan, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2001).



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar 2.1 dapat diketahui alur pemikiran kerangka dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengujian seberapa besar pengaruh Tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Ada dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit. Kerangka pemikiran diatas menunjukkan

tingkat suku bunga (X1) kualitas layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) merupakan faktor yang berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit.

2. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah minat nasabah (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui penelitian, jika rumusan masalah penelitian dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dinyatakan sementara sebab jawaban yang dikemukakan hanya didasarkan pada teori yang relevan dan tidak didasarkan fakta empiris yang telah diperoleh melalui pengumpulan data.²⁹

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan maka penulis mencoba memberikan jawaban yang sifatnya sementara yang akan diuraikan pada pembahasan selanjutnya dalam karya tulis ini yaitu :

H₀: Tidak terdapat pengaruh tingkat suku bunga terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

H₁: Terdapat pengaruh tingkat suku bunga terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

²⁹ Jim Hoy Yam and Ruhayat Taufik, 'Hipotesis Penelitian Kuantitatif', *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3.2 (2021), 96–102 <<https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>>.

H₂: Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

H₀: Tidak terdapat pengaruh jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

H₃: Terdapat pengaruh jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

H₀: Tidak terdapat pengaruh secara simultan tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

H₄: Terdapat pengaruh secara simultan tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu metode menguji berbagai teori dengan menentukan hubungan antar variabel. Variabel-variabel biasanya diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data berupa angka dan ilmu pasti untuk menjawab hipotesis penelitian dengan melakukan analisis data menggunakan SPSS.³⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian maka lokasi penelitian yang diteliti oleh penulis adalah di Bank Mandiri Taspen KCP Palopo dan Waktu penelitian yang dilakukan berlangsung pada bulan Januari - Februari 2025.

C. Defenisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Defenisi Operasional variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Tingkat Suku Bunga (X1)	Tingkat suku bunga adalah besarnya bunga yang dibebankan kepada para	1. Pemberian Suku Bunga 2. Penetapan Suku Bunga

³⁰ Marindu Waruwu, 'Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.1 (2023), 2896–2910.

		peminjam atau harga jual yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank.	3. Pembebanan Bunga sSuku
2	Kualitas layanan (X2)	Kualitas layanan merupakan tingkatan baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen.	1. Tangibility (Nyata) 2. Reliability (keandalan) 3. Responsiveness (daya tangkap) 4. Assurance (jaminan) 5. Emphaty (perhatian)
3	Jaminan Kredit (X3)	Jaminan kredit merupakan sebagai bukti bahwasanya nasabah menyanggupi akan melakukan pembayaran utang beserta bunganya.	1. Status kepemilikan agunan 2. Kriteria barang jaminan 3. Sifat jaminan
4	Minat Nasabah (Y)	Minat dalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh, sedangkan nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening	1. Kepercayaan 2. Keinginan 3. Keyakinan

		simpanan atau pinjaman pada bank.	
--	--	--------------------------------------	--

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh kelompok yang akan diteliti dalam cakupan wilayah dan waktu tertentu, berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan peneliti. Adapun populasi yang dimaksud di sini yaitu nasabah Mandiri Taspen Kcp palopo dengan jumlah 1.600 nasabah yang mengambil kredit.³¹

2. Sampel

Setiap penelitian tentunya memiliki keterbatasan sumber daya baik waktu, tenaga maupun anggaran, sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari seluruh populasi yang ditargetkan. Oleh karena itu dalam sebuah penelitian, peneliti perlu menentukan bagian representatif untuk mewakili populasi, inilah yang disebut dengan sampel. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang terpilih menjadi sasaran penelitian.³²

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *simple random sampling* atau secara acak. Teknik ini digunakan karena anggota setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel, nantinya peneliti akan mengambil secara acak sampel dari jumlah keseluruhan nasabah Mandri Taspen KCP Palopo.

³¹ Observasi awal peneliti di Bank Mandiri Taspen KCP Palopo, 29 Juli 2024

³² Amruddin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Sukoharjo, 2022).

Dalam penelitian ini sampel yang dimaksud ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan derajat kesalahan 10 % yaitu:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{1.600}{1 + 1.600(0,1)^2} \\
 &= \frac{1.600}{17} \\
 &= 94 \text{ Responden}
 \end{aligned}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah sampel

e = Batas toleransi kesalahan

Jadi, total sampel yang di jadikan objek penelitian sebanyak 94 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Tehnik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Observasi

Pengumpulan data atau observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.³³

³³ Syafnidawati, "Pengertian Observasi", 2020 <<https://rahaarja.ac.id/2020/Observasi>>.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan pada penelitian survei dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau kemudian setelah diisi dengan lengkap lalu di kembalikan kepada peneliti.³⁴ Dalam penelitian ini angket atau kuesioner diberikan kepada nasabah Bank Mandiri Taspen Kcp Palopo yang mengambil kredit di Bank Mandiri Taspen Kcp Palopo yang menjadi objek dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang peneliti pilih dan gunakan dalam kegiatannya untuk mengumpulkan informasi agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Dalam pengumpulan data, metoda yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Instrumen penelitian diperlukan dengan tujuan mengukur suatu fenomena yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner bersifat tertutup dengan pengukuran skala likert. Responden dapat memilih jawaban yang tersedia untuk setiap pertanyaan. Tujuan dari skala likert adalah mengukur perilaku dan persepsi seseorang mengenai suatu fenomena.³⁵ Menurut Sugiyono skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator

³⁴ Sidik Priadana, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2021.

³⁵ Amruddin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Sukoharjo, 2022).

variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berikut ini adalah penjelasan 4 poin skala likert Sugiyono yaitu:³⁶

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

Simbol	Skala Likert	Nilai
SS	Sangat setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono 2020

Instrumen ini digunakan oleh peneliti yaitu kuisisioner atau angket yang telah disusun sesuai indikator dari variabel penelitian. Instrumen ini digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama, artinya bahwa alat ukur yang merupakan faktor penting dalam menghimpun data yang diharapkan baik atau tidaknya alat penelitian yang menjadi tantangan tersendiri bagi peneliti.

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas ialah analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat cermat suatu item dalam mengukur sebuah objek. Hal tersebut menunjukkan adanya dukungan item dalam mengungkap Sesutu yang ingin diungkap. Item

³⁶ Sugiyono, 'Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi', cet 2 (Bandung: Alfabet, cv, 2020), p. 71.

tersebut umumnya berbentuk pertanyaan dan pernyataan yang diberikan kepada responden menggunakan kuesioner yang bertujuan untuk mengungkap suatu hal.

Dalam uji Korelasi Pearson pada program SPSS mengkorelasikan skor item data dengan skor total item, pengujian signifikansinya menggunakan kriteria dari r tabel dengan tingkat signifikansi 0.05 dan 2 tailed (2 sisi). Jika nilai yang diperoleh positif dan jumlah r hitung \geq r tabel, maka item yang di uji dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai r hitung \leq r tabel maka itemnya dinyatakan tidak valid.³⁷

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (*reliability*) dari kata *reliable* yang berarti dapat dipercaya. Reliabilitas dapat diartikan sebagai konsistensi/stabilitas kinerja, akurasi kinerja, ketepatan dan stabilitas sistem. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji *realibilitas*, sebagai berikut:

- a. Apabila nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dapat dinyatakan reliable atau konsisten.
- b. Apabila nilai *cronbach alpha* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dapat dinyatakan tidak reliable atau konsisten.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data atau pengelolaan data dengan menggunakan *Statistical Package For the Social Sciences* (SPSS) for Windows versi 26, namun sebelum menginterpretasikan hasil regresi dari model

³⁷ Moch. Bahak Udin, *Buku Ajar Statistik Pendidikan, Forum Statistika Dan Komputasi*, 2021.

penelitian yang digunakan terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap data penelitian.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisis grafik dan uji statistik, dengan ketentuan apabila nilai signifikansi atau nilai *probability sig 2 tailed* > 0,05 maka, hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi atau nilai *probability sig 2 tailed* < 0,05 maka hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.³⁸

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan menguji adanya korelasi antar variabel bebas atau independen yang diteliti disebut uji multikolinearitas. Hasil uji harus menunjukkan bahwa pada data tidak terjadi multikolinearitas.³⁹ Kriteria penilaian yang digunakan yaitu berdasarkan dengan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak terjadinya multikolinearitas dibuktikan dengan nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10. Model regresi yang baik tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji adanya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Hasil uji

³⁸ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian, Pertama*, (Jakarta: KBM Indonesia, 2020).

³⁹ Slamet Riyanto and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).

harus menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun kriteria penilaian berdasarkan metode *Scatter Plot* yaitu dianggap tidak terjadi heteroskedastisitas apabila hasil uji menampilkan pola yang tidak beraturan ataupun menyebar. Sedangkan apabila hasil uji menampilkan pola yang beraturan, artinya terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang terdiri dari tiga variabel, satu variabel yang berupa variabel yang terikat atau tergantung dan variabel kedua berupa variabel bebas.

Model regresi linier berganda :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Minat Nasabah Bank Mandiri Taspen Kcp Palopo

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Tingkat Suku Bunga

X_2 = Kualitas Layanan

X_3 = Jaminan Kredit

e = Standar Error

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Tujuan dari Uji T adalah untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dengan menganggap

variabel lain bersifat konstan. Pengujian secara parsial ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan terikat dengan melihat nilai T_{hitung} pada taraf signifikansi 5%. Nilai T_{hitung} diperoleh melalui bantuan program SPSS 26.0 for windows yaitu pada tabel *coefficients*. Model dikatakan signifikan jika nilai $sig.t \leq \alpha$. Apabila besarnya probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_1 ditolak, sedangkan jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F memiliki tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan tabel distribusi F dengan taraf signifikansi 5%. Nilai F_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS 26.0 for windows yaitu dilihat pada tabel ANOVA. Model dikatakan signifikan jika $sig. F \leq \alpha$. Apabila besarnya probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, sedangkan jika probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.⁴⁰

4. Koefisien Determinasi (Uji-R²)

Suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel independen dikatakan Koefisien determinasi. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi untuk memprediksi variabel dependen. Nilai *R square* (R^2) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang

⁴⁰ Ibnu Al Saudi Syarifuddin, *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Dengan SPSS* (Palangkaraya, 2022).

disebabkan oleh variabel bebas secara bersama-sama. Berikut ini adalah rumus untuk menghitung koefisien determinasi :

$$R=r^2 \times 100\%$$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Bank Mandiri Taspen KCP Palopo

Bank Mandiri Taspen KCP Palopo merupakan lembaga keuangan bank yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman No. 152, Kel. Tompotikka, Kec. Wara, Kota Palopo. Lokasi Bank Mandiri Taspen KCP Palopo ini letaknya strategis karena berada di tengah kota dan berhadapan dengan Kantor Walikota Palopo. Adapun sejarah singkat PT Bank Mandiri Taspen Pos sebelumnya bernama PT Bank Sinar Harapan Bali yang dikenal dengan sebutan “Bank Sinar” mengawali kiprahnya sebagai Maskapai Andil Indonesia (MAI) Bank Pasar Sinar Harapan Bali yang didirikan pada tanggal 23 Februari 1970. Perubahan status Bank Sinar menjadi Perseroan Terbatas dilakukan berdasarkan Akta No.4 tanggal 3 November 1992, dibuat dihadapan Notaris Ida Bagus Alit Sudiatmika, SH di Denpasar. Pada saat Akta Pendirian PT Bank Sinar Harapan Bali memperoleh persetujuan dari pihak yang berwenang maka MAI Bank Pasar Sinar Harapan Bali dialihkan kepada PT Bank Sinar Harapan Bali.

Pada tanggal 3 Mei 2008 dilaksanakan penandatanganan Akta Akuisisi dihadapan Notaris I Wayan Sugitha SH di Denpasar. Penandatanganan Akta Akuisisi ini menandai awal kepemilikan Bank Mandiri atas PT Bank Sinar Harapan Bali, di mana selanjutnya pengelolaan BSHB akan dilakukan secara

terpisah dari Bank Mandiri sebagai bank yang tetap berdiri sendiri (Stand alone bank) dengan fokus utama pada pengembangan bisnis Mikro dan Usaha Kecil.

Seiring dengan keluarnya ijin dari Otoritas Jasa Keuangan No. 166/KDK.03/2015 tanggal 24 Juli 2015 tentang Penggunaan Ijin Usaha atas 38 nama PT Bank Mandiri Taspen nama PT Bank Mandiri Taspen Pos dan surat No. S-134/KO.311/2015 tanggal 31 Juli 2015 tentang Persetujuan Perubahan Logo, maka PT Bank Sinar Harapan Bali secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos pada tanggal 7 Agustus 2015 dengan publikasi pengumuman di media nasional dan media lokal serta bersurat secara resmi ke instansi pemerintah dan swasta yang terkait untuk perubahan tersebut. Nama baru tersebut mencerminkan pemilik dari Bank Mandiri Taspen Pos yaitu Bank Mandiri, TASPEN dan Pos Indonesia.

Pada tanggal 28 Januari 2018, PT Bank Mandiri Taspen Pos berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen, sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Bank Mandiri Taspen dan izin dari Kemenkumham serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 23 Desember 2017.⁴¹

b. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi PT Bank Mandiri Taspen sebagai berikut:

Visi:

Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan.

⁴¹ https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Mandiri_Taspen

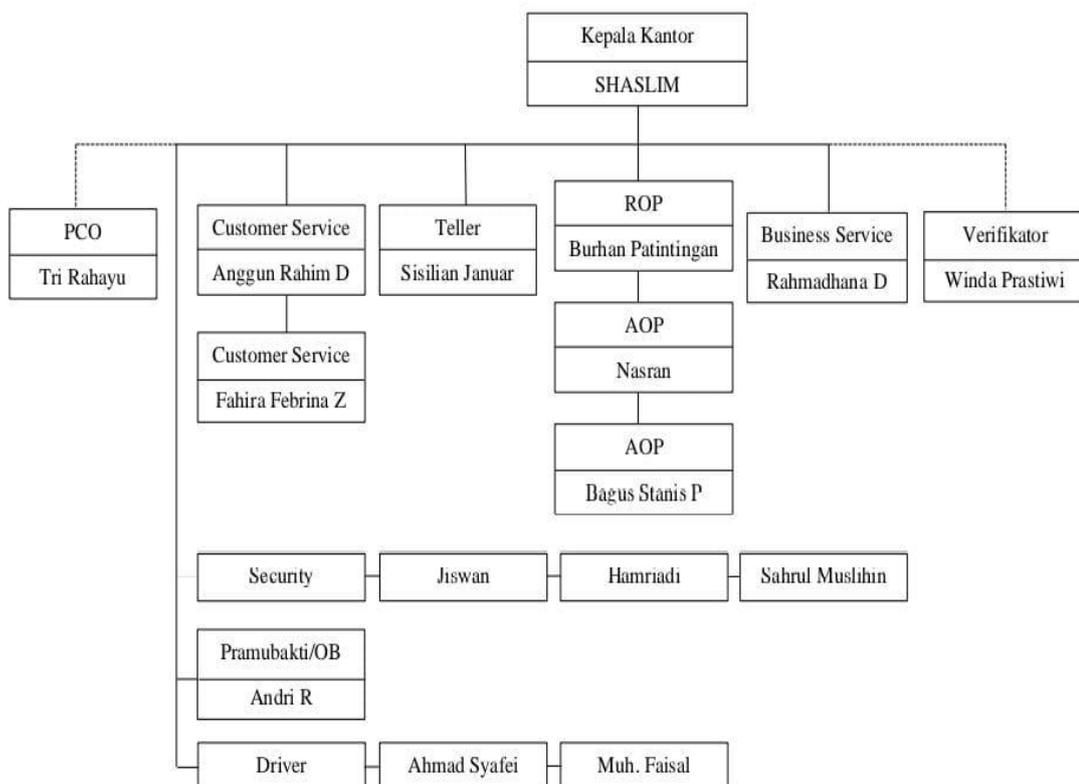
Misi:

a) Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik.

b) Fokus pada kebutuhan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) pensiunan.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dalam manajemen organisasi agar organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan tujuan. Struktur Organisasi Bank Mandiri Taspen KCP Palopo dapat di lihat sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Taspen KCP Palopo

2. Karakteristik Responden

Berikut beberapa karakteristik responden dalam penelitian ini:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	45	47,9%
Perempuan	49	52,1%
Total	94	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan table 4.2 mengindikasikan terdapat 45 responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 47,9% dan 49 responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 52,1%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi yaitu perempuan.

b. Usia

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
40-50	21	22,3%
51-60	50	53,2%
>61	23	24,5%
Total	94	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan table 4.3 mengindikasikan terdapat 21 responden dengan rentan usia 40-50 tahun dengan persentase 22,3%, 50 responden dengan rentan usia 51-60 tahun dengan persentase 53,2%, 23 responden dengan rentan usia >61 tahun dengan persentase 24,5%. Maka responden yang mendominasi adalah yang memiliki rentan usia 51-60 tahun.

c. Pekerjaan

Tabel 4.4 Jumlah Pekerjaan

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
PNS	62	66%

POLRI	7	7,4%
TNI	6	6,4%
BUMN	19	20,2%
Total	94	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan table 4.3 mengindikasikan terdapat 62 responden berprofesi PNS dengan persentase 66%, 7 responden berprofesi POLRI dengan persentase 7,4%, 6 responden berprofesi TNI dengan persentase 6,4% dan 19 responden berprofesi BUMN dengan persentase 20,2% Maka responden yang mendominasi adalah yang berprofesi PNS.

d. Lama Pengambilan Kredit

Table 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Pengambilan Kredit

Lama Pengambilan Kredit	Jumlah
3-5 tahun	3
6-8 tahun	12
9-12 tahun	30
13-15 tahun	34
>15 tahun	15
Total	94

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan table 4.5 dapat diketahui bahwa terdapat 3 responden dengan lama pengambilan kredit 3-5 tahun, 12 responden dengan lama pengambilan kredit 6-8 tahun, 30 responden dengan lama pengambilan kredit 9-13 tahun, 34 responden dengan lama pengambilan kredit 13-15 tahun dan 15 responden dengan lama pengambilan kredit >15 tahun.

3. Deskripsi jawaban Responden

a. Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Suku Bunga (X1)

Dalam variabel tingkat suku bunga terdapat 3 indikator yaitu: pemberian suku bunga, penetapan suku bunga dan pembebanan suku bunga. Adapun

pertanyaan pada kuesioner untuk variabel tingkat suku bunga yaitu sebanyak 6 pernyataan. Seluruh responden berjumlah 94 orang yang telah menjawab.

Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Tingkat Suku Bunga

No	Pertanyaan	Jawaban							
		STS(1)		TS(2)		S(3)		SS(T4)	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1_1	9	9,6%	2	2,1%	41	43,6%	42	44,7%
2	X1_2	8	8,5%	3	3,2%	31	34,0%	51	54,3%
3	X1_3	4	4,3%	4	4,2%	48	51,1%	34	40,4%
4	X1_4	5	5,3%	3	3,2%	47	50%	39	41,5%
5	X1_5	21	22,3%	35	37,2%	24	25,5%	14	14,9%
6	X1_6	27	28,7%	28	29,8%	24	25,5%	15	16%

Sumber: diolah tahun 2025

Pernyataan pertama diperoleh jawaban responden tertinggi tentang tingkat bunga yang membuat nasabah tertarik untuk mengambil kredit diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 42 orang atau 44,7%. Pernyataan kedua diperoleh jawaban responden tertinggi tentang tingkat bunga yang dikenakan oleh bank ini sangat terjangkau diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 51 orang atau 54,3%. Pernyataan ketiga diperoleh jawaban responden tertinggi tentang tingkat suku bunga yang ditentukan saat ini rendah diperoleh jawaban setuju sebanyak 48 orang atau 51,1%. Pernyataan keempat diperoleh jawaban responden tertinggi tentang perubahan suku bunga berpengaruh besar terhadap keputusan dalam mengambil kredit diperoleh jawaban setuju sebanyak 47 orang atau 50%.

Pernyataan kelima diperoleh jawaban responden tertinggi tentang beban jumlah bunga yang harus di bayar setiap bulan diperoleh jawaban tidak setuju sebanyak 35 orang atau 37,2%. Pernyataan keenam diperoleh jawaban responden tertinggi tentang pembebanan bunga yang di bayar saat ini tidak sesuai dengan pinjaman yang di ambil diperoleh jawaban tidak setuju sebanyak 29 orang atau 29,8%.

b. Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan (X2)

Dalam variabel kualitas layanan terdapat 5 indikator yaitu: tangibility (nyata), reliability (keandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan) dan emphaty (perhatian). Adapun pertanyaan pada kuesioner untuk variabel kualitas layanan yaitu sebanyak 9 pernyataan. Seluruh responden berjumlah 94 orang yang telah menjawab.

Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Jawaban							
		STS(1)		TS(2)		S(3)		SS(T4)	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	X2_1	3	3,2%	3	3,2%	51	54,3%	37	39,4%
2	X2_2	4	4,3%	3	3,2%	30	31,9%	57	60,6%
3	X2_3	1	1,1%	2	2,1%	52	55,3%	41	41,5%
4	X2_4	1	1,1%	-	-	51	54,3%	42	44,7%
5	X2_5	1	1,1%	1	1,1%	47	50%	45	47,9%
6	X2_6	1	1,1%	-	-	43	45,7%	50	53,2%
7	X2_7	-	-	2	2,1%	41	43,6%	51	54,3%
8	X2_8	1	1,1%	1	1,1%	44	46,8%	48	51,1%

9	X2_9	2	2,1%	1	1,1%	49	52,1%	42	44,7%
---	------	---	------	---	------	----	-------	----	-------

Sumber: diolah tahun 2025

Pernyataan pertama diperoleh jawaban responden tertinggi tentang produk yang ditawarkan bank mandiri taspen memiliki kualitas yang nyata dan dapat dirasakan diperoleh jawaban setuju sebanyak 51 orang atau 54,3%. Pernyataan kedua jawaban responden tertinggi tentang melayani nasabah dengan cepat ketika mengalami masalah diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 57 orang atau 60,6%. Pernyataan ketiga jawaban responden tertinggi tentang melayani nasabah dengan konsisten dalam memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu diperoleh jawaban setuju sebanyak 52 orang atau 55,3%. Pernyataan keempat jawaban responden tertinggi tentang melayani nasabah dengan konsisten dalam memberikan informasi yang terpercaya diperoleh jawaban setuju sebanyak 51 orang atau 54,3%. Kelima jawaban responden tertinggi tentang Perusahaan cepat dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan diperoleh jawaban setuju sebanyak 47 orang atau 50%.

Pernyataan keenam jawaban responden tertinggi tentang nasabah merasa aman saat menggunakan layanan yang ditawarkan oleh bank ini diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 50 orang atau 53,2%. Pernyataan ketujuh jawaban responden tertinggi tentang pegawai bank mandiri memberikan pelayanan dengan sopan santun diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 51 orang atau 54,3%. Pernyataan kedelapan jawaban responden tertinggi tentang nasabah merasa didengarkan ketika menyampaikan keluhan atau masukan kepada pihak bank diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 48 orang atau

51,1%. Dan pernyataan kesembilan jawaban responden tertinggi tentang karyawan bank mandiri menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan nasabah diperoleh jawaban setuju sebanyak 49 orang atau 52,1%.

c. Jawaban Responden pada Variabel Jaminan Kredit (X3)

Dalam variabel jaminan kredit terdapat 3 indikator yaitu: status kepemilikan agunan, kriteria barang jaminan dan sifat jaminan. Adapun pertanyaan pada kuesioner untuk variabel jaminan kredit yaitu sebanyak 6 pernyataan. Seluruh responden berjumlah 94 orang yang telah menjawab.

Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Jaminan Kredit

No	Pertanyaan	Jawaban							
		STS(1)		TS(2)		S(3)		SS(T4)	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	X3_1	2	2,1%	4	4,3%	57	60,6%	31	33%
2	X3_2	4	4,3%	2	2,1%	40	42,6%	48	51,1%
3	X3_3	4	4,3%	4	4,3%	39	41,5%	47	50%
4	X3_4	1	1,1	-	-	42	44,7%	51	54,3%
5	X3_5	2	2,1%	1	1,1%	45	47,9%	46	48,9%
6	X3_6	2	2,1%	3	3,2%	43	45,7%	46	48,9%

Sumber: diolah tahun 2025

Pernyataan pertama diperoleh jawaban responden tertinggi tentang status kepemilikan agunan yang dimiliki sudah jelas dan sah diperoleh jawaban setuju sebanyak 57 orang atau 60,6%. Pernyataan kedua diperoleh jawaban responden tertinggi tentang agunan yang dijaminan adalah agunan atas nama sendiri

diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 48 orang atau 51,1%. Pernyataan ketiga diperoleh jawaban responden tertinggi tentang barang jaminan yang dimiliki memenuhi standar yang ditetapkan diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 47 orang atau 50%. Pernyataan keempat diperoleh jawaban responden tertinggi tentang kriteria barang jaminan yang dijaminakan tidak menyulitkan diperoleh jawaban setuju sebanyak 51 orang atau 54,3%. Pernyataan kelima diperoleh jawaban responden tertinggi jaminan akan dikembalikan jika ktedit berakhir diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 46 orang atau 48,9%. Pernyataan keenam diperoleh jawaban responden tertinggi tentang nasabah merasa puas dengan perjanjian pokok yang di tawarkan oleh bank mandiri taspen diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 46 orang atau 48,9%.

d. Jawaban Responden pada Variabel Minat Nasabah (Y)

Dalam variabel minat nasabah terdapat 3 indikator yaitu: kepercayaan, keinginan dan keyakinan. Adapun pertanyaan pada kuesioner untuk variabel minat nasabah yaitu sebanyak 6 pernyataan. Seluruh responden berjumlah 94 orang yang telah menjawab.

Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Minat Nasabah

No	Pertanyaan	Jawaban							
		STS(1)		TS(2)		S(3)		SS(T4)	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y1	2	2,1%	1	1,1%	50	53,2%	41	43,6%
2	Y2	7	7,4%	-	-	40	42,6%	47	50%
3	Y3	3	3,2%	4	4,3%	35	37,2%	52	55,3%

4	Y4	1	1,1%	2	2,1%	38	40,4%	53	56,4%
5	Y5	-	-	1	1,1%	41	43,6%	52	55,3%
6	Y6	1	1,1%	2	2,1%	34	36,2%	57	60,6%

Sumber: diolah tahun 2025

Pernyataan pertama diperoleh jawaban responden tertinggi tentang nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh bank ini diperoleh jawaban setuju sebanyak 50 orang atau 53,2%. Pernyataan kedua diperoleh jawaban responden tertinggi tentang nasabah tertarik dengan layanan yang ditawarkan oleh bank ini diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 47 orang atau 50%. Pernyataan ketiga diperoleh jawaban responden tertinggi tentang nasabah mengambil kredit atas keinginan sendiri diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 52 orang atau 55,3%. Pernyataan keempat diperoleh jawaban responden tertinggi tentang produk perusahaan dapat memenuhi kebutuhan nasabah diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 53 orang atau 56,4%. Pernyataan kelima diperoleh jawaban responden tertinggi tentang jaminan yang dijaminakan dijaga dengan baik diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 52 orang atau 55,3%. Pernyataan keenam diperoleh jawaban responden tertinggi tentang bank ini dapat menjaga data nasabah diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 57 orang atau 60,6%.

4. Hasil dan Olah Statistik

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Item pernyataan yang digunakan dapat di uji kelayakannya dengan melakukan uji validasi. Layaknya suatu item pernyataan dibuktikan dengan nilai

r hitung yang memiliki nilai lebih besar daripada r tabel. Adapun 0,378 adalah nilai r tabel yang ditentukan berdasarkan taraf signifikansi 5% dengan $df (n-2) = 18$. Berikut ini hasil uji validasi dengan program SPSS Versi 26.

1) Variabel Tingkat Suku Bunga (X1)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas variabel tingkat suku bunga dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga (X1)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,770	0,378	Valid
P2	0,721	0,378	Valid
P3	0,726	0,378	Valid
P4	0,751	0,378	Valid
P5	0,732	0,378	Valid
P6	0,788	0,378	Valid

Sumber: Data SPSS 26, 2025

Berdasarkan tabel 4.6 menyatakan bahwa seluruh output dari uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,378$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang di gunakan pada variabel tingkat suku bunga dinyatakan valid.

2) Variabel Kualitas Layanan (X2)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas variabel kualitas layanan dapat dilihat pada table diberikut ini :

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,836	0,378	Valid
P2	0,719	0,378	Valid
P3	0,874	0,378	Valid
P4	0,872	0,378	Valid
P5	0,813	0,378	Valid
P6	0,810	0,378	Valid
P7	0,764	0,378	Valid
P8	0,723	0,378	Valid
P9	0,736	0,378	Valid

Sumber: Data SPSS 26, 2025

Berdasarkan tabel 4.7 menyatakan bahwa seluruh output dari uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,378$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang di gunakan pada variabel kualitas layanan dinyatakan valid.

3) Variabel Jaminan Kredit (X3)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas variabel jaminan kredit dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan Kredit (X3)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,791	0,378	Valid
P2	0,790	0,378	Valid
P3	0,738	0,378	Valid

P4	0,728	0,378	Valid
P5	0,795	0,378	Valid
P6	0,785	0,378	Valid

Sumber: Data SPSS 26, 2025

Berdasarkan tabel 4.8 menyatakan bahwa seluruh output dari uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,378$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang di gunakan pada variabel jaminan kredit dinyatakan valid.

4) Variabel Minat Nasabah (Y)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas variabel minat nasabah dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah(Y)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,788	0,378	Valid
P2	0,764	0,378	Valid
P3	0,799	0,378	Valid
P4	0,789	0,378	Valid
P5	0,748	0,378	Valid
P6	0,781	0,378	Valid

Sumber: Data spss26, 2025

Berdasarkan tabel 4.9 menyatakan bahwa seluruh output dari uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,378$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang di gunakan pada variabel minat nasabah dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini diperlukan dalam penelitian dengan tujuan menguji sejauh mana instrument pengukuran memperoleh hasil yang sama meskipun digunakan secara berulang. Syarat untuk uji menilai suatu instrument reliable yaitu dengan nilai cronbach'alpha $> 0,60$. Berikut hasil uji dengan program SPSS Versi 26 :

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Suku Bunga (X1), Kualitas Layanan (X2), Jaminan Kredit (X3) dan Minat Nasabah (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Realibilitas	Keterangan
Tingkat Suku Bunga	0,840		Reliabel
Kualitas Layanan	0,915	0,60	Reliabel
Jaminan Kredit	0,851		Reliabel
Minat Nasabah	0,855		Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui hasil uji reliabilitas bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu lebih dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak untuk digunakan sebagai alat ukur.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Hasil uji data dianggap berdistribusi normal dan model regresi yang digunakan dinyatakan tidak bersifat bias sesuai dengan kriteria penilaian yang ada pada Kolmogrov Smirnow yaitu nilai signifikansi $> 0,05$. Berikut hasil uji normalitas dengan SPSS:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.2842605
	Std. Deviation	2.03854842
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.073
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: data diolah SPSS 26, 2025

Berdasarkan tabel uji normalitas di atas yang menggunakan uji statistik Kolmogrov-smirnov, di dapatkan hasil signifikan sebesar 0,117 dimana hasil tersebut lebih besar nilainya dari taraf signifikan yaitu 0,05 atau ($0,117 > 0,05$), sehingga disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan korelasi antara variabel independent dalam model regresi. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan memeriksa besarnya Variance Inflasi Faktor (VIF) dan nilai toleransi dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $VIF > 10$ atau $< 0,10$ maka terjadi multikolineraritas.
- b. Jika $VIF < 10$ atau Tolerance value $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.975	2.986		1.666	.099		
	X1	-.090	.063	-.119	-1.420	.159	.994	1.006
	X2	.193	.064	.256	3.024	.003	.981	1.020
	X3	.561	.083	.575	6.799	.000	.981	1.020

a. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y)

Sumber: data diolah SPSS 26, 2025

Hasil dari tabel pengujian multikolinearitas di atas menunjukkan nilai tolerance pada variabel Tingkat suku bunga (X1) sebesar 0,994, variabel kualitas layanan (X2) sebesar 0,981, jamninan ktedit (X3) sebesar 0,981 sedangkan nilai VIF untuk variabel Tingkat suku bunga (X1) sebesar 1.006, variabel kualitas layanan (X2) sebesar 1.020 dan jamninan ktedit (X3) sebesar 1,020. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa nilai tolerace dari variabel-variabel tersebut diperoleh lebih dari 0,1. Sedangkan hasil dari nilai VIF kurang dari 10, yang dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikoloniearitas pada data tersebut.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah ada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual, dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan uji glesfer. Table uji heterokedastisitas sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.262	1.721		1.314	.192
	X1	.033	.043	.084	.772	.442
	X2	.007	.048	.017	.148	.882
	X3	-.103	.062	-.178	-1.669	.099

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data diolah di SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil pengujian di atas, menunjukkan variabel tingkat suku bunga (X1) memiliki nilai signifikansi 0,44 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi karna nilai signifikansi variabel tingkat suku bunga (X1) sebesar 0,44 dimana $0,44 >$ dari 0,05. Variabel kualitas layanan (X2) memiliki nilai signifikansi 0,88 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi karna nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X2) sebesar 0,88 dimana $0,88 >$ dari 0,05 dan variabel jamianan kredit memiliki nilai signifikansi 0,09 maka kesimpulannya adalah tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi karna nilai signifikansi variabel fitur layanan sebesar 0,09 dimana $0,09 >$ dari 0,05. maka dapat di simpulkan ketiga variabel yang telah di ujii menggunakan uji heterokedastisitas menghasilkan kedua variabel tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y), di mana

dalam penelitian ini variabel independent (X), yaitu Tingkat suku bunga (X_1), Kualitas layanan (X_2), Jaminan kredit (X_3), Minat Nasabah (Y). Adapun analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.18 Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.975	2.986		1.666	.099
	X1	-.090	.063	-.119	-1.420	.159
	X2	.193	.064	.256	3.024	.003
	X3	.561	.083	.575	6.799	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah di SPSS Versi 26, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 4.975 - 0,090 + 0.193 + 0,561 + 0,653$$

Y = Minat Nasabah Bank Mandiri Taspen Kcp Palopo

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Tingkat Suku Bunga

X_2 = Kualitas Layanan

X_3 = Jaminan Kredit

e = Standar Error

Dari persamaan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai konstanta 4.975 merupakan nilai konstanta Y, dapat diartikan jika

tingkat suku bunga (X1), kualitas layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) dianggap bernilai konstan terhadap minat nasabah sebesar 4.975

- b. Koefisien regresi pada tingkat suku bunga (X1) adalah -0,090 yang menyatakan bahwa setiap kenaikan (karena -) satu satuan tingkat suku bunga akan menurunkan minat nasabah sebesar -0,090. Jadi tanda minus (-) menyatakan arah hubungan yang terbalik, dimana yang mengakibatkan penurunan/kenaikan variabel independent (X1) akan mengakibatkan kenaikan/penurunan variabel (Y).
- c. Koefisien regresi pada kualitas layanan (X2) adalah 0,193. Hal ini dapat juga dikatakan bahwa setiap terjadi tingkatan variabel kualitas layanan (X2) satu tingkat, maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0,193 dengan variabel bebas lainnya adalah tetap.
- d. Koefisien regresi pada jaminan kredit (X3) adalah 0,561. Hal ini dapat juga dikatakan bahwa setiap terjadi tingkatan variabel jaminan kredit (X3) satu tingkat, maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0,561 dengan variabel bebas lainnya adalah tetap.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independent dan variabel dependen terdapat pengaruh yang signifikan.

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji T atau uji signifikansi parsial merupakan uji untuk memperlihatkan bagaimana dan seberapa jauh suatu variabel bebas secara individu menjelaskan variabel dependen. Adanya pengaruh secara parsial variabel tingkat suku bunga

(X1), kualitas layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) terhadap minat nasabah (Y) dapat diketahui melalui uji t. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, artinya ada pengaruh yang signifikan dalam hal ini terdapat pengaruh yang signifikan. Begitupula sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh dalam hal ini H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Penentuan dengan taraf signifikansi 5% yaitu :

$$T_{tabel} = (a/2; df = n-k-1)$$

$$= (0,05/2; 94-3-1)$$

$$= (0,025; 90)$$

$$= 1,986$$

Tabel 4.19 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.975	2.986		1.666	.099
	X1	-.090	.063	-.119	-1.420	.159
	X2	.193	.064	.256	3.024	.003
	X3	.561	.083	.575	6.799	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah di SPSS Versi 26,2025

Berdasarkan tabel hasil uji t diketahui bahwa :

1) Variabel Tingkat Suku Bunga(X1) terhadap Minat Nasabah (Y)

Nilai T_{hitung} untuk koefisien tingkat suku bunga (X1) adalah -1,420.

Sedangkan nilai T_{tabel} dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = 90$ adalah 1,986. Maka -

1,420 $<$ 1,986 dan signifikansi 0,159 $>$ 0,05. Maka dibuat kesimpulan

bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$ yang berarti tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dan kurang signifikan terhadap minat nasabah dengan arah hubungan negatif. Sehingga H_0 **diterima** dan H_1 ditolak.

2) Variabel Kualitas Layanan (X2) terhadap Minat Nasabah (Y)

Nilai T_{hitung} untuk koefisien variabel kualitas layanan (X2) adalah 3,024. Sedangkan nilai T_{tabel} dengan $\alpha =$ dan $df = 90$ adalah . Maka $3,024 > 1,987$ dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Maka dibuat kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ yang berarti kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 **diterima**.

3) Variabel Jaminan Kredit (X3) terhadap Minat Nasabah (Y)

Nilai T_{hitung} untuk koefisien variabel jaminan kredit (X2) adalah 6,799. Sedangkan nilai T_{tabel} dengan $\alpha =$ dan $df = 90$ adalah . Maka $6,799 > 1,987$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dibuat kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ yang berarti jaminan kredit berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 **diterima**.

b. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan guna mengetahui seberapa jauh hubungan variabel independent ke variabel dependen secara bersama-sama.

$$Df1 = X + Y - 1$$

$$= 3 + 1 - 1$$

$$= 3$$

$$Df2 = \text{sampel} - \text{jumlah variabel}$$

$$= 94 - 3$$

$$= 91$$

$$= 3,10$$

Dengan memperhitungkan derajat kebebasan df_1 dan df_2 pada tingkat kepercayaan 5%, atau signifikansi 0,05, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,10. Dasar untuk pengambilan keputusan terkait apakah ada pengaruh atau tidak dalam analisis adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai F hitung $> F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh secara simultan pada variabelnya.
- 2) Apabila nilai F hitung $< F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh secara simultan pada variabelnya.

Hasil uji statistic uji F dilakukan dengan bantuan SPSS 26 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.20 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	218.920	3	72.973	17.484	.000 ^b
Residual	375.633	90	4.174		
Total	594.553	93			
a. Dependent Variable: Y					
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2					

Sumber: Olah data SPSS Versi 26

Hasil analisis *Anova* pada tabel 4.13 didapati bahwa nilai F_{hitung} mencapai 17,484 dengan derajat kebebasan regresi sebanyak 3 dan nilai $df_{residual}$ sebesar 90 dan nilai F_{tabel} adalah 3,10. Dari proses pengambilan keputusan dalam uji simultan analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat suku bunga (X_1), kualitas layanan (X_2) dan jaminan kredit (X_3) secara bersama-sama

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah, dengan nilai p-value < 0,05 (nilai standar yang signifikan) sebesar 0,000.

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel tingkat suku bunga (X1), kualitas layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) dalam menjelaskan minat nasabah (Y). Berikut tabel yang menunjukkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan SPSS.

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 ^a	.368	.347	2.04296
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber : Olah data SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.14 diatas menunjukkan nilai *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,347 maka dapat dinyatakan kemampuan variabel tingkat suku bunga (X1), kualitas layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) yaitu sebesar 34,7% dalam menjelaskan minat nasabah dan sisanya 65,3% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

B. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Data yang di gunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji parsial (Uji T), uji simultan (Uji F) dan uji koefisien determinasi

(R²) dengan hasil sebagai berikut;

1. Pengaruh Tingkat Suku Bunga (X1) Terhadap Minat Nasabah (Y)

Tingkat suku bunga merupakan besarnya bunga yang dibebankan kepada para peminjam atau harga jual yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank dan tingkat suku bunga kredit yang rendah tidak selalu diikuti dengan tingginya tingkat pengambilan kredit perbankan oleh nasabah Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Pada penelitian ini, variabel tingkat suku bunga diukur menggunakan tiga indikator dengan masing-masing dua pernyataan, namun hasil analisis menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Ketidakberpengaruh tersebut terutama disebabkan oleh indikator ketiga yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap beban bunga, yaitu pada pernyataan "Saya merasa terbebani oleh jumlah bunga yang harus saya bayar setiap bulan" dan "Pembebanan bunga yang saya bayar saat ini tidak sesuai dengan pinjaman yang saya ambil." Berdasarkan jawaban responden, terlihat bahwa mayoritas nasabah tidak merasa terlalu terbebani dengan bunga yang dikenakan dan menganggap tingkat suku bunga sebagai ketentuan umum yang harus diterima, sehingga mereka lebih mempertimbangkan faktor lain seperti kemudahan proses pengajuan, kecepatan pencairan dana, serta fleksibilitas pembayaran yang ditawarkan. Dengan demikian, tingkat suku bunga bukanlah faktor utama yang mempengaruhi minat nasabah, dan karena kualitas layanan dan jaminan kredit lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk mengambil kredit di Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi

0,159 > 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yakni $-1,420 < 1,986$. Maka dibuat kesimpulan bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$ yang berarti tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap minat nasabah . Sehingga H_0 diterima dan H_1 **ditolak**.

Sejalan dengan penelitian Hary Prabowo dan Umi Pratiwi menyatakan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh Ukm.⁴² Sejalan juga dengan penelitian Arsiani Saroh, Gunistiyo dan Setyowati Subroto menyatakan bahwa suku bunga tidak berpengaruh terhadap pengambilan kredit di PD BPR BKK Taman Kabupaten Pematang.⁴³

Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu yang dilakukan I Ketut Suardika menyatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan mengambil kredit PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem.⁴⁴

2. Pengaruh Kualitas Layanan (X2) Terhadap Minat Nasabah (Y)

Kualitas layanan merupakan hal yang penting bagi dunia perbankan. Pelayanan yang baik dan responsive akan menimbulkan persepsi yang baik dari nasabah, semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi pula tingkat minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen

⁴² Hary Prabowo, Eliada Herwiyanti, and Umi Pratiwi, 'Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Pengambilan Kredit Perbankan Oleh Ukm', *Jurnal Akutansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 2.1 (2020), 34-44 <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v2il.49>.

⁴³ Arsiani Saroh, Gunistiyo, and Setyowati Subroto, 'Pengaruh Suku Bunga, Pendapatan Nasabah, Jangka Waktu Kredit Terhadap Keputusan Jumlah Pengambilan Kredit Di PD BPR BKK Taman Kabupaten Pematang', *Permana : Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 11.1 (2020), 26–37 <<https://doi.org/10.24905/permana.v11i1.26>>.

⁴⁴ Suardika I Ketut, 'Pengaruh Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem', *2021*, 12.1 (2021), 54–69 <<http://www.stiesatyadharma.ac.id>>.

KCP Palopo. Hasil dari pengujian hipotesis mengungkapkan bahwa variabel kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yakni $3,024 > 1,987$. Maka dibuat kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ yang berarti kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 **diterima**.

Sejalan dengan penelitian Dwi Februan dan Nadea dkk menyatakan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Ksp Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal.⁴⁵ Sejalan juga dengan penelitian Ni Komang Rina Pradnyawati dkk menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit para pelaku Umkm di Kecamatan Mendoyo.⁴⁶

Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novita Rahmawati menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Rembang.⁴⁷

3. Pengaruh Jaminan Kredit (X3) Terhadap Minat Nasabah (Y)

Bank mandiri taspen sangat memperhatikan syarat jaminan kredit sehingga

⁴⁵ Nadea Dwi Februan and others, 'Pengaruh Persepsi Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit (Studi Pada Ksp Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal)', 7 (2024), 1194–1205.

⁴⁶ Ni Komang And Others, 'Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Di Kecamatan Mendoyo, ' *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 14.20 92023), 408-18.

⁴⁷ Novita Rahmawati and Agustina Widodo, 'Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang', *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21.3 (2023), 73–81 <<https://doi.org/10.31253/pe.v21i3.2073>>.

nasabah tertarik melakukan pinjaman kredit. Jaminan kredit yang mudah dipenuhi oleh nasabah membuat nasabah mengambil keputusan untuk melakukan kredit di bank mandiri taspen dengan syarat jaminan kredit yang di gunakan adalah SK Pensiun. Hasil dari pengujian hipotesis mengungkapkan bahwa variabel jaminan kredit secara signifikan mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yakni $6,799 > 1,987$. Maka dibuat kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ yang berarti jaminan kredit berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 **diterima**. Sejalan dengan penelitian Luh Giantini Putri dan Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi menyatakan bahwa jaminan kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelaku UMKM dalam melakukan kredit pada Lembaga Keuangan bukan Bank di kecamatan Buleleng.⁴⁸ Sejalan juga dengan penelitian Yunita Fitri Wahyuningtyas dan Sigit Dwi Putro berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Pelaku UMKM di Yogyakarta.⁴⁹

4. Pengaruh Tingkat Suku Bunga (X1), Kualitas Layanan (X2) Dan Jaminan Kredit (X3) Terhadap Minat Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji F memperlihatkan model regresi mempunyai nilai F_{hitung} (17.484) $>$ F_{tabel} (3,10) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya

⁴⁸ Luh Giantini Putri and Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, 'Pengaruh Citra Perusahaan, Prosedur Kredit, Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Pelaku UMKM Dalam Melakukan Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank Di Kecamatan Buleleng', *Vokasi : Jurnal Riset Akuntansi*, 11.02 (2022), 117–26 <<https://doi.org/10.23887/vjra.v11i02.49688>>.

⁴⁹ Sigit Dwi Putro and Yunita Fitri Wahyuningtyas, 'Pengaruh Suku Bunga Kredit Mikro Dan Jaminan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Mikro Pada Pelaku Umkm Di Yogyakarta', *Seminar Nasional STIE Widya Wiwaha*, 2021, 472–85.

terdapat pengaruh variabel tingkat suku bunga (X1) kualitas layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) terhadap minat nasabah (Y) yang signifikan secara simultan. Dengan demikian H_4 diterima dan H_0 ditolak pada rumusan hipotesis pengaruh tingkat suku bunga (X1) kualitas layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) terhadap minat nasabah (Y). Adapun didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,347 artinya kemampuan variabel tingkat suku bunga (X1) kualitas layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) dalam menjelaskan minat nasabah (Y) yaitu sebesar 34,7% dalam menjelaskan kolektibilitas dan sisanya 65,3% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Diharapkan Bank Mandiri Taspen mengutamakan peningkatan dalam kualitas layanan serta penyesuaian tingkat suku bunga dan jaminan kredit agar nasabah merasa puas dan nyaman saat melakukan transaksi sehingga dapat mempengaruhi peningkatan jumlah minat nasabah dalam setiap tahun, sehingga tidak beralih kepada perusahaan lain tetapi selalu mempercayakan layanan kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada bank mandiri taspen KCP Palopo maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel tingkat suku bunga (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Hal tersebut dapat diperhatikan dari nilai t hitung sebesar $-1,420 < t$ tabel yang sebesar 1,986 dan nilai signifikansi sebesar $0,159 > 0,05$.
2. Berdasarkan analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Hal tersebut dapat diperhatikan dari nilai t hitung sebesar $3,024 > t$ tabel yang sebesar 1,986 dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$.
3. Berdasarkan analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel jaminan kredit (X3) berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Hal tersebut dapat diperhatikan dari nilai t hitung sebesar $6,799 > t$ tabel yang sebesar 1,986 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
4. Berdasarkan uji f simultan variabel tingkat suku bunga (X1) kualitas

layanan (X2) dan jaminan kredit (X3) berdampak positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y) pada nasabah Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Hal ini terlihat dari nilai F_{hitung} (17,484) > f_{tabel} (3,10) dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

5. Nilai Adjusted R Square

Hasil uji koefisien determinasi dengan nilai 0,347 yang berarti 34,7% dari variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan sisanya sebesar 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi perguruan tinggi, diharapkan memanfaatkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini terkait dengan variabel tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit di Bank Mandiri Taspen KCP Palopo. Diharapkan dengan adanya penelitian mengenai ketiga variabel tersebut dapat dikembangkan dan dapat ditemukan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit di Bank Mandiri Taspen KCP Palopo di luar dari variabel kemudahan dan fitur layanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat berinovasi dan dapat menambahkan variabel-variabel lain di luar variabel tingkat suku bunga, kualitas layanan dan jaminan kredit, sehingga penelitian ini dapat terus

berkembang karna adanya variabel variabel lain yang di teliti oleh peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Jamaluddin, and Mujahidin Mujahidin, 'Pengaruh Pemberian Kredit Terhadap Return On Asset Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Aren Periode Tahun 2010-2019', *Jurnal Neraca Peradaban*, 1.1 (2021), 14–20 <<https://doi.org/10.55182/jnp.v1i1.29>>
- Amruddin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Sukoharjo, 2022)
- Andi Hamdani dan Lupiyoadi Rambat, 'Manajemen Pemasaran Jasa' (jakarta: Salemba Empat, 2006), p. 182
- Anton Moeliono dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (jakarta: Balai Pustaka, 1999)
- Anugrah, Krishna, and I Wayan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi, Ideas Publishing*, 2020
- Dendawijaya Lukman, *Manajemen Perbankan* (jakarta: Ghalila Indonesia, 2009)
- Dwi Februan, Nadea, Bambang Sutejo, Sri Sumiyati, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, and Universitas Stikubank Semarang, 'Pengaruh Persepsi Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit (Studi Pada Ksp Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal)', 7 (2024), 1194–1205
- Fasiha, Yusuf Muhammad, Humiras Betty Marlina Sihombing, Ana Rachid Chenini, Institut Agama Islam Negeri Palopo, Stia Bandung, and Universitas Darma Agung, 'The Effect of Product and Service Quality on Consumer Loyalty at Palopo Minimarkets', *Ikonomika: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7.2 (2022), 177–92 <<https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika>>
- Hartono Aili Papang, 'Pemberian Kredit Dengan Jaminan Fidusia Hak Paten', cetakan ke (Bandung: Penerbit Alumni, 2020)
- Hoffman, D. W., 'Perbankan', Literasi K (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2016), pp. 58–60
- Huda, Badrul, Sukidin, and Sri Wahyuni, '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: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13.1 (2020), 87 <<https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10425>>
- Ibnu Al Saudi Syarifuddin, *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Dengan SPSS*

(Palangkaraya, 2022)

Jabani, Muzayyanah, and Siti Chodijah, 'Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah (Rahn) Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo', *Journal of Islamic Management And Bussines*, 1.1 (2018), 25–33

Kasmir, *Manajemen Perbankan* (jakarta: PT. Rakindo, 2001)

Kementrian Agama RI, *Alquran Dan Terjemahannya* (Bandung: Al-Mizan Publishing House, 2019)

Komang, Ni, Rina Pradnyawati, Ni Luh, Gede Erni Sulindawati, Jurusan Ekonomi, and Dan Akuntansi, 'Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Kredit Para Pelaku Umkm Di Kecamatan Mendoyo', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 14.02 (2023), 408–18

Komarudin, *Kamus Perbankan* (jakarta: Grafindo, 1994)

Mishkin, Frederic. S., *Ekonomi Uang, Perbankan, Dan Pasar Keuangan*, pertama (jakarta: Salemba Empat, Gramedia, BukuKita.com, 2008)

Moch. Bahak Udin, *Buku Ajar Statistik Pendidikan, Forum Statistika Dan Komputasi*, 2021

Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (jakarta: Bumi Aksara., 2002)

Mosahab, Rahim, Osman Mahamad, T. Ramayah, RA Nur Amalina, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, and others, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengembalian Kredit Di KSP Anugerah Kebumen', 4.3 (2020), 410–19

Prabowo, Hary, Eliada Herwiyanti, and Umi Pratiwi, 'Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh Ukm', *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 2.1 (2020), 34–44
<<https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v2i1.49>>

Putri, Luh Giantini, and Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, 'Pengaruh Citra Perusahaan, Prosedur Kredit, Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Pelaku UMKM Dalam Melakukan Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank Di Kecamatan Buleleng', *Vokasi: Jurnal Riset Akuntansi*, 11.02 (2022), 117–26 <<https://doi.org/10.23887/vjra.v11i02.49688>>

- Putro, Sigit Dwi, and Yunita Fitri Wahyuningtyas, 'Pengaruh Suku Bunga Kredit Mikro Dan Jaminan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Mikro Pada Pelaku Umkm Di Yogyakarta', *Seminar Nasional STIE Widya Wiwaha*, 2021, 472–85
- Rahmawati, Novita, and Agustina Widodo, 'Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Presedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang', *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21.3 (2023), 73–81 <<https://doi.org/10.31253/pe.v21i3.2073>>
- Ratnasari, Fitri, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit', *HD28 Management. Industrial Management*, 2022, 15 <<http://eprints.ums.ac.id/28111/18/02.>>
- Saroh, Arsiani, Gunistiyo, and Setyowati Subroto, 'Pengaruh Suku Bunga, Pendapatan Nasabah, Jangka Waktu Kredit Terhadap Keputusan Jumlah Pengambilan Kredit Di PD BPR BKK Taman Kabupaten Pemalang', *Permana : Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 11.1 (2020), 26–37 <<https://doi.org/10.24905/permana.v11i1.26>>
- Saryadi, Yulita Martha Chrisanti, 'Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Pada Nasabah Bni Kcu Undip Semarang)', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7.November (2020), 14–25
- Sasea, Enny Martha, *Hukum Jaminan* (Jawa Tengah: Cv.Eureka Media Aksara, 2022)
- Sidik Priadana, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2021
- Slamet Riyanto and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020)
- Soleman, Riky, Rival Muhamad, and Kaharuddin Kaharuddin, 'Strategi Pemasaran Kredit Mantap Pensiunan Terhadap Minat Nasabah Di Bank Mandiri Taspen Kcp Kota Ternate', *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6.2 (2023), 1–10 <<https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.1846>>
- Suardika I Ketut, 'Pengaruh Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Karangasem', 2021, 12.1 (2021), 54–69 <<http://www.stiesatyadharma.ac.id>>
- Sugiyono, 'Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi', cet 2 (Bandung: Alfabet, cv, 2020), p. 71
- Swastha dan Irwan, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2001)

- Syafnidawati, "Pengertian Observasi", 2020
<<https://rahaarja.ac.id/2020/Observasi>>
- Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian, Pertama*, (jakarta: KBM Indonesia, 2020)
- Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007)
- Tobing, Vargo Christian, and Hendri Herman, 'Analisis Suku Bunga Kredit Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Kredit Pada Perusahaan Pembiayaan Batam', *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 3.2 (2020), 1–12
<http://ejournal.unira.ac.id/index.php/jurnal_aktiva/article/view/925>
- Waruwu, Marinu, 'Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.1 (2023), 2896–2910
- Yafi, Muhammad Abbi, and Nurfebriyaning Sylvie, 'Strategi Komunikasi Pemasaran Kredit Mantap Pensiun Di Pt Bank Mandiri Taspen Kc Jember', 15.1 (2024), 165–75 <<https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>>
- Yam, Jim Hoy, and Ruhiyat Taufik, 'Hipotesis Penelitian Kuantitatif', *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3.2 (2021), 96–102
<<https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>>
- Zahratan Nur'avita, Guruh Fajar Alamsyah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Usaha Rakyat (Kur) Pada Kcu Pt. Bank Mandiri Tbk Sampit', 9.2 (2024), 102–14

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN DAN JAMINAN KREDIT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA BANK MANDIRI TASPEN KCP PALOPO

Petunjuk Pengisian:

1. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi Saudara/Saudari dengan cara memberi tanda centang (√).
2. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Saudara/Saudari miliki.

Identitas Responden:

1. Nama :
2. Umur : 40 - 50 tahun 51 - 60 tahun > 61 tahun
3. Lama Pengambilan Kredit : 3-5 tahun 6-8 tahun 9-12 tahun 13-15 tahun >15 tahun
4. Pekerjaan: PNS POLRI TNI BUMN
5. Jenis Kelamin: Laki-Laki Perempuan

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Tingkat Suku Bunga (X1)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Tingkat bunga saat ini membuat saya tertarik untuk mengambil kredit.				
2	Tingkat bunga yang dikenakan oleh bank ini sangat terjangkau bagi saya.				
3	Saya merasa bahwa tingkat suku bunga yang ditentukan saat ini rendah.				
4	Perubahan suku bunga berpengaruh besar terhadap keputusan saya dalam mengambil kredit.				
5	Saya merasa terbebani oleh jumlah bunga yang harus saya bayar setiap bulan.				
6	Pembebanan bunga yang saya bayar saat ini tidak sesuai dengan pinjaman yang saya ambil.				

B. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya percaya bahwa produk yang ditawarkan bank mandiri taspen memiliki kualitas yang nyata dan dapat dirasakan.				
2	Melayani nasabah dengan cepat ketika mengalami masalah.				
3	Melayani nasabah dengan konsisten dalam memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.				
4	Melayani nasabah dengan konsisten dalam memberikan informasi yang				

	terpercaya.				
5	Perusahaan cepat dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.				
6	Saya merasa aman saat menggunakan layanan yang ditawarkan oleh bank ini.				
7	Pegawai bank mandiri memberikan pelayanan dengan sopan santun.				
8	Saya merasa didengarkan ketika menyampaikan keluhan atau masukan kepada pihak bank.				
9	Karyawan bank mandiri menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan nasabah.				

C. Jaminan Kredit (X3)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa yakin bahwa status kepemilikan agunan yang saya miliki sudah jelas dan sah.				
2	Agunan yang saya jaminkan adalah agunan atas nama sendiri.				
3	Barang jaminan yang saya miliki memenuhi standar yang ditetapkan.				
4	Kriteria barang jaminan yang dijaminakan tidak menyulitkan.				
5	Saya yakin bahwa jaminan akan dikembalikan jika ktedit berakhir.				
6	Saya merasa puas dengan perjanjian pokok yang di tawarkan oleh bank mandiri taspen.				

D. Minat Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh bank ini.				
2	Saya merasa tertarik dengan layanan yang ditawarkan oleh bank ini.				
3	Saya mengambil kredit atas keinginan sendiri.				
4	Saya percaya bahwa produk perusahaan ini dapat memenuhi kebutuhan saya.				
5	Saya yakin bahwa jaminan yang dijaminakan dijaga dengan baik.				
6	Saya merasa yakin bahwa bank ini dapat menjaga data nasabah.				

LAMPIRAN 2: TABULASI JAWABAN RESPONDEN

1. Varibael Tingkat Suku Bunga (X1)

No	X1						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	3	3	4	3	3	20
2	4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	3	4	4	3	20
4	4	4	3	4	4	4	23
5	1	2	4	3	2	3	15
6	4	4	4	4	3	4	23
7	3	4	4	3	4	4	22
8	4	4	4	4	3	3	22
9	3	4	4	3	4	4	22
10	4	3	4	3	4	3	21
11	3	4	3	4	2	3	19
12	2	3	2	1	1	1	10
13	3	4	3	4	4	4	22

14	4	1	3	1	4	4	17
15	3	3	2	4	1	3	16
16	4	3	4	3	4	4	22
17	4	4	3	4	4	3	22
18	1	1	1	1	2	1	7
19	4	4	4	4	3	2	21
20	3	4	3	4	4	4	22
21	4	3	4	4	3	3	21
22	3	3	4	3	3	3	19
23	3	4	3	4	3	3	20
24	3	3	4	4	3	4	21
25	3	4	4	3	3	2	19
26	4	4	4	4	2	2	20
27	4	4	3	3	3	2	19
28	4	4	3	4	3	2	20
29	3	3	2	4	2	3	17
30	3	4	3	3	2	2	17
31	4	3	4	4	2	1	18
32	3	3	3	3	2	2	16
33	3	4	3	3	2	2	17
34	4	4	4	3	1	2	18
35	3	4	3	4	2	2	18
36	4	4	4	3	1	2	18
37	3	4	3	3	2	2	17
38	3	4	3	4	2	2	18
39	4	4	3	3	2	1	17
40	3	4	3	3	1	2	16
41	4	3	3	4	2	1	17
42	3	3	4	3	2	1	16
43	4	3	3	3	1	1	15
44	3	4	4	3	2	1	17
45	4	4	3	3	1	2	17
46	4	3	4	3	2	1	17
47	3	4	3	4	2	1	17
48	4	4	3	3	2	1	17
49	4	4	4	3	1	1	17
50	3	4	4	3	3	1	18
51	3	3	3	3	2	1	15
52	4	4	4	4	1	1	18
53	3	4	3	4	2	2	18
54	4	4	4	3	1	1	17
55	3	3	4	3	2	1	16

56	4	4	3	4	1	1	17
57	3	3	4	3	2	2	17
58	4	4	3	3	1	1	16
59	3	4	3	4	2	3	19
60	3	4	3	4	2	1	17
61	4	4	3	2	1	1	15
62	3	3	3	3	3	4	19
63	4	4	4	3	1	2	18
64	1	1	3	3	2	2	12
65	4	4	4	4	2	2	20
66	4	4	3	3	3	2	19
67	4	4	3	4	1	2	18
68	4	4	3	4	3	3	21
69	4	4	3	3	3	4	21
70	3	4	4	4	4	3	22
71	4	3	3	3	4	3	20
72	3	4	4	3	2	2	18
73	1	1	3	3	3	3	14
74	3	3	3	4	3	3	19
75	4	3	4	4	3	3	21
76	1	1	1	3	1	1	8
77	4	4	4	4	3	4	23
78	4	3	4	3	2	3	19
79	3	4	1	2	1	1	12
80	4	3	4	4	4	4	23
81	3	3	4	3	3	2	18
82	1	3	3	3	1	2	13
83	3	4	4	4	2	3	20
84	3	3	4	3	2	2	17
85	1	1	3	3	2	1	11
86	2	3	4	3	1	2	15
87	3	1	3	1	3	3	14
88	4	4	4	4	2	1	19
89	1	2	3	3	1	2	12
90	3	3	2	3	2	1	14
91	3	1	3	1	2	3	13
92	1	3	1	3	1	1	10
93	3	2	3	2	3	3	16
94	4	4	3	4	3	4	22

2. Varibael Kualitas Layanan (X2)

No	X2									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
7	2	4	3	3	3	3	2	2	3	25
8	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
9	2	2	3	4	4	4	3	3	4	29
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
11	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
13	1	1	3	3	3	3	3	3	3	23
14	2	1	3	3	4	4	3	4	3	27
15	1	1	3	3	3	3	3	3	1	21
16	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
17	4	2	4	4	4	4	3	4	2	31
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
22	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
23	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
24	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
25	4	3	4	3	4	3	3	3	4	31
26	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
27	3	4	3	3	4	3	4	3	4	31
28	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
29	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
30	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32
31	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31
32	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33
33	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
34	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
35	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
36	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
37	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31
38	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
39	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30

40	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
41	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
42	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
43	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31
44	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31
45	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
46	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
47	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
48	4	3	4	4	4	4	3	4	3	33
49	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
50	4	3	4	3	3	4	4	3	4	32
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
52	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
53	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
54	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
55	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30
56	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
57	3	4	3	3	2	3	3	3	3	27
58	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
59	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
62	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
63	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
64	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
65	3	3	4	3	4	4	4	3	4	32
66	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32
67	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
68	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
69	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
70	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
71	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31
72	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
73	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32
74	4	3	3	3	3	4	4	4	3	31
75	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
76	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
77	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32
78	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
79	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
81	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30

82	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
83	3	4	3	3	3	4	4	4	4	32
84	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
85	3	4	4	3	3	3	4	3	4	31
86	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
87	3	3	2	3	3	4	3	4	3	28
88	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
89	3	4	3	3	3	3	4	4	3	30
90	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
91	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
92	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

3. Varibael Jaminan Kredit (X3)

No	X3						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	3	4	4	4	4	22
2	3	3	4	3	3	4	20
3	3	3	4	3	3	4	20
4	3	4	3	4	4	4	22
5	3	4	3	4	4	3	21
6	3	3	1	3	4	3	17
7	2	2	1	3	2	1	11
8	4	4	4	4	4	3	23
9	4	3	3	4	4	4	22
10	4	3	3	3	3	3	19
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	4	4	4	4	4	23
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	4	3	4	3	1	18
15	2	4	3	3	3	3	18
16	3	4	1	3	4	2	17
17	4	4	2	4	4	3	21
18	4	4	4	4	4	4	24
19	1	1	2	3	3	2	12
20	2	1	2	3	1	2	11
21	4	3	4	3	3	4	21
22	3	4	3	3	4	4	21
23	3	3	4	4	4	4	22
24	4	3	4	4	4	4	23
25	3	4	4	4	4	3	22

26	4	3	3	3	3	4	20
27	3	4	3	4	3	4	21
28	4	3	4	3	3	3	20
29	4	3	4	4	4	3	22
30	3	3	4	3	3	3	19
31	4	4	3	3	4	3	21
32	3	3	4	3	4	4	21
33	3	4	3	4	3	3	20
34	3	4	4	4	3	4	22
35	3	3	3	3	4	4	20
36	4	4	4	4	3	4	23
37	4	3	3	4	3	4	21
38	3	4	4	3	3	4	21
39	3	4	4	3	3	3	20
40	3	4	3	4	4	3	21
41	3	3	4	4	3	3	20
42	3	4	3	4	4	3	21
43	3	4	4	3	3	4	21
44	3	3	4	3	3	4	20
45	3	3	4	4	4	4	22
46	3	4	4	3	4	3	21
47	3	4	4	4	4	3	22
48	4	4	3	3	4	4	22
49	4	3	4	4	3	4	22
50	3	4	3	4	3	3	20
51	3	4	3	4	3	4	21
52	4	4	4	4	3	4	23
53	3	3	3	3	3	3	18
54	4	3	4	3	4	4	22
55	3	4	3	3	4	3	20
56	4	3	3	3	3	4	20
57	3	2	2	3	4	3	17
58	4	3	3	4	4	4	22
59	3	4	3	3	3	4	20
60	3	3	3	4	3	3	19
61	3	4	3	3	4	4	21
62	3	3	3	4	4	3	20
63	4	4	3	4	3	4	22
64	3	4	3	3	4	4	21
65	4	4	4	3	4	3	22
66	3	3	4	4	4	4	22
67	4	4	4	3	3	3	21

68	4	4	4	4	3	4	23
69	4	4	4	4	4	4	24
70	3	4	4	4	4	4	23
71	4	3	4	3	4	3	21
72	3	4	3	3	3	4	20
73	3	3	4	4	3	3	20
74	2	4	4	3	4	3	20
75	4	3	4	4	4	4	23
76	3	4	4	4	4	4	23
77	3	4	3	4	4	3	21
78	3	3	4	3	4	3	20
79	4	3	4	4	3	3	21
80	3	3	3	4	4	4	21
81	3	4	3	3	3	3	19
82	3	3	3	4	3	3	19
83	3	4	4	3	3	3	20
84	3	4	4	4	4	4	23
85	3	3	3	4	4	3	20
86	3	4	4	3	3	4	21
87	3	3	4	4	3	4	21
88	4	3	4	4	3	3	21
89	4	3	3	4	3	3	20
90	4	4	3	4	3	3	21
91	3	3	4	4	4	3	21
92	3	4	3	4	3	4	21
93	3	1	1	3	3	3	14
94	1	1	3	1	1	3	10

4. Varibael Minat Nasabah (Y)

No	Y						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	3	4	23
2	4	3	3	3	4	4	21
3	4	3	3	3	4	4	21
4	3	4	3	4	4	4	22
5	4	4	4	3	4	4	23
6	3	1	4	3	3	3	17
7	2	3	3	3	3	2	16
8	4	4	4	3	4	4	23
9	4	4	3	4	4	4	23
10	3	3	4	3	3	3	19

11	3	3	2	3	3	3	17
12	4	1	2	3	3	4	17
13	4	4	4	4	3	4	23
14	3	1	2	4	3	4	17
15	1	3	1	1	3	2	11
16	3	1	1	2	2	1	10
17	4	4	2	3	4	4	21
18	3	4	3	4	4	4	22
19	1	1	1	2	3	3	11
20	4	4	4	4	4	3	23
21	4	4	3	3	3	3	20
22	3	4	3	4	4	4	22
23	3	3	4	4	4	3	21
24	3	3	4	4	4	4	22
25	3	3	3	4	4	4	21
26	3	3	4	4	4	3	21
27	3	4	4	4	3	4	22
28	3	3	3	4	4	4	21
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	3	4	4	4	4	22
32	3	4	3	4	3	4	21
33	3	4	3	3	3	4	20
34	4	4	3	3	3	4	21
35	3	3	4	3	4	3	20
36	3	4	4	3	4	4	22
37	3	4	4	4	4	3	22
38	3	4	4	4	4	3	22
39	3	4	4	3	4	4	22
40	3	3	4	4	4	3	21
41	3	3	4	4	3	3	20
42	4	3	4	3	4	3	21
43	4	4	3	4	3	4	22
44	4	4	4	3	4	3	22
45	4	3	3	4	4	3	21
46	4	3	3	3	4	4	21
47	3	4	4	4	3	4	22
48	4	4	4	3	3	4	22
49	4	3	4	4	3	4	22
50	3	4	3	4	3	4	21
51	3	3	4	3	4	3	20
52	4	4	4	4	4	4	24

53	4	3	4	3	4	3	21
54	4	3	4	4	4	4	23
55	3	4	3	3	3	4	20
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	3	4	4	4	4	22
58	3	3	3	4	4	4	21
59	3	4	3	4	4	3	21
60	3	3	3	3	4	4	20
61	3	3	4	4	3	3	20
62	4	3	3	3	3	4	20
63	3	4	4	4	3	4	22
64	3	4	4	4	3	3	21
65	4	3	3	3	4	3	20
66	3	3	4	4	4	3	21
67	4	3	4	4	4	4	23
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	3	4	4	23
70	4	4	4	4	4	4	24
71	3	4	3	3	3	3	19
72	4	3	3	4	3	3	20
73	3	4	3	4	3	3	20
74	3	4	3	3	4	4	21
75	3	4	4	3	4	4	22
76	4	3	4	4	4	4	23
77	3	3	4	4	3	4	21
78	3	4	4	3	3	3	20
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	3	3	3	3	4	20
82	4	3	4	4	3	4	22
83	4	3	3	4	4	3	21
84	4	4	4	4	3	3	22
85	3	4	4	3	3	4	21
86	4	3	4	4	4	3	22
87	3	4	4	4	3	4	22
88	4	4	3	3	4	4	22
89	3	4	3	4	3	3	20
90	3	3	4	3	3	3	19
91	3	4	4	4	4	4	23
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	1	3	3	3	4	18
94	3	1	3	4	4	4	19

LAMPIRAN 3 : HASIL UJI INSTRUMEN

1. Uji Validitas

a. Tingkat Suku Bunga (X1)

		Correlations						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.437	.457*	.479*	.567**	.515*	.770**
	Sig. (2-tailed)		.054	.043	.033	.009	.020	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P2	Pearson Correlation	.437	1	.457*	.730**	.258	.343	.721**
	Sig. (2-tailed)	.054		.043	.000	.273	.138	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P3	Pearson Correlation	.457*	.457*	1	.397	.490*	.544*	.726**
	Sig. (2-tailed)	.043	.043		.083	.028	.013	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P4	Pearson Correlation	.479*	.730**	.397	1	.267	.450*	.751**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.083		.254	.046	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P5	Pearson Correlation	.567**	.258	.490*	.267	1	.691**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.009	.273	.028	.254		.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P6	Pearson Correlation	.515*	.343	.544*	.450*	.691**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.020	.138	.013	.046	.001		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL	Pearson Correlation	.770**	.721**	.726**	.751**	.732**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Kualitas Layanan (X2)

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL	
										L	
P1	Pearson Correlation	1	.763**	.689**	.595**	.533*	.483*	.715**	.441	.503*	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.006	.015	.031	.000	.051	.024	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P2	Pearson Correlation	.763**	1	.577**	.508*	.274	.273	.563**	.194	.574**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.022	.242	.244	.010	.413	.008	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P3	Pearson Correlation	.689**	.577**	1	.813**	.715**	.752**	.540*	.665**	.556*	.874**
	Sig. (2-tailed)	.001	.008		.000	.000	.000	.014	.001	.011	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P4	Pearson Correlation	.595**	.508*	.813**	1	.810**	.858**	.540*	.718**	.543*	.872**
	Sig. (2-tailed)	.006	.022	.000		.000	.000	.014	.000	.013	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P5	Pearson Correlation	.533*	.274	.715**	.810**	1	.954**	.540*	.718**	.543*	.813**
	Sig. (2-tailed)	.015	.242	.000	.000		.000	.014	.000	.013	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P6	Pearson Correlation	.483*	.273	.752**	.858**	.954**	1	.486*	.740**	.548*	.810**
	Sig. (2-tailed)	.031	.244	.000	.000	.000		.030	.000	.012	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P7	Pearson Correlation	.715**	.563**	.540*	.540*	.540*	.486*	1	.560*	.506*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.014	.014	.014	.030		.010	.023	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P8	Pearson Correlation	.441	.194	.665**	.718**	.718**	.740**	.560*	1	.453*	.723**
	Sig. (2-tailed)	.051	.413	.001	.000	.000	.000	.010		.045	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P9	Pearson Correlation	.503*	.574**	.556*	.543*	.543*	.548*	.506*	.453*	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.024	.008	.011	.013	.013	.012	.023	.045		.000

N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
TOT	Pearson Correlation	.836**	.719**	.874**	.872**	.813**	.810**	.764**	.723**	.736**	1
AL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Jaminan Kredit (X3)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.643**	.423	.559*	.590**	.507*	.791**
	Sig. (2-tailed)		.002	.063	.010	.006	.022	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P2	Pearson Correlation	.643**	1	.381	.584**	.730**	.368	.790**
	Sig. (2-tailed)	.002		.097	.007	.000	.110	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P3	Pearson Correlation	.423	.381	1	.479*	.287	.694**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.063	.097		.033	.219	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P4	Pearson Correlation	.559*	.584**	.479*	1	.625**	.360	.728**
	Sig. (2-tailed)	.010	.007	.033		.003	.119	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P5	Pearson Correlation	.590**	.730**	.287	.625**	1	.552*	.795**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.219	.003		.012	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P6	Pearson Correlation	.507*	.368	.694**	.360	.552*	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.022	.110	.001	.119	.012		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL	Pearson Correlation	.791**	.790**	.738**	.728**	.795**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

d. Minat Nasabah (Y)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.408	.587**	.620**	.455*	.617**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.074	.006	.004	.044	.004	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P2	Pearson Correlation	.408	1	.542*	.428	.670**	.406	.764**
	Sig. (2-tailed)	.074		.014	.060	.001	.076	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P3	Pearson Correlation	.587**	.542*	1	.621**	.420	.449*	.799**
	Sig. (2-tailed)	.006	.014		.003	.065	.047	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P4	Pearson Correlation	.620**	.428	.621**	1	.411	.646**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.004	.060	.003		.072	.002	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P5	Pearson Correlation	.455*	.670**	.420	.411	1	.678**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.044	.001	.065	.072		.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P6	Pearson Correlation	.617**	.406	.449*	.646**	.678**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.004	.076	.047	.002	.001		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL	Pearson Correlation	.788**	.764**	.799**	.789**	.748**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

a. Tingkat Suku Bunga (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

b. Kualitas Layanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	9

c. Jaminan Kredit (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	6

d. Minat Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	6

LAMPIRAN 4 : HASIL UJI ASUMSI KLASIK

6. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.2842605
	Std. Deviation	2.03854842
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.073
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

7. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.975	2.986		1.666	.099		
X1	-.090	.063	-.119	-1.420	.159	.994	1.006
X2	.193	.064	.256	3.024	.003	.981	1.020
X3	.561	.083	.575	6.799	.000	.981	1.020

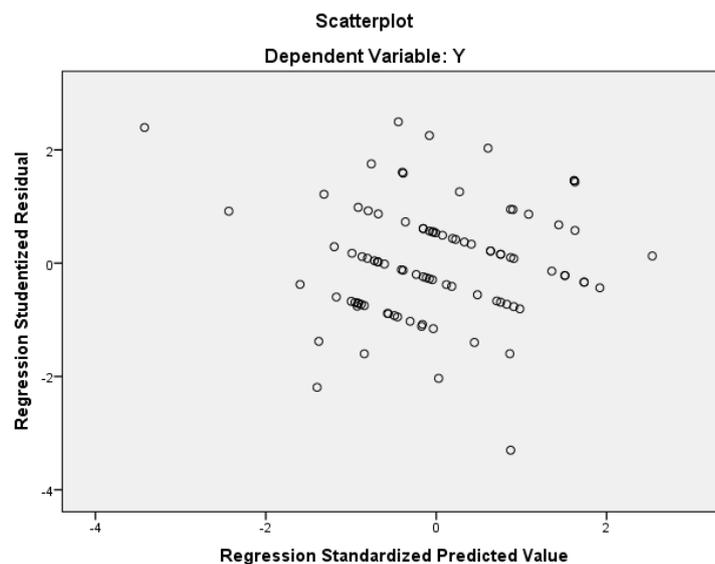
a. Dependent Variable: Minat Nasabah

8. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.262	1.721		1.314	.192
X1	.033	.043	.084	.772	.442
X2	.007	.048	.017	.148	.882
X3	-.103	.062	-.178	-1.669	.099

a. Dependent Variable: ABS_RES



LAMPIRAN 5 : HASIL UJI HIPOTESIS

1. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
								(Constant)
1	X1	-.090	.063	-.119	-1.420	.159	.994	1.006
	X2	.193	.064	.256	3.024	.003	.981	1.020
	X3	.561	.083	.575	6.799	.000	.981	1.020

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Dasar Pengambilan Keputusan :

- Jika nilai sig. < 0.05 berkesimpulan ada pengaruh secara signifikan. dan jika nilai sig. tepat di angka 0.05 maka untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen bisa menggunakan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

2. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	218.920	3	72.973	17.484	.000 ^b
	Residual	375.633	90	4.174		
	Total	594.553	93			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Dasar Pengambilan Keputusan:

- Model regresi dinyatakan FIT jika nilai sig. ($< 0,05$), dan sebaliknya
- Diketahui nilai sig. sebesar 0.000 (< 0.05) maka berkesimpulan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan

LAMPIRAN 6 : HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 ^a	.368	.347	2.04296

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 7 : R TABEL

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

LAMPIRAN 8 : T TABEL

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 9 : F TABEL

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

LAMPIRAN 10: SURAT PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Tokasirang, Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo
Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: https://febi.iainpalopo.ac.id/

Nomor : B 09 /In.19/FEBI/HM.01/1/2025 Palopo, 9 Januari 2025
Lampiran : 1 (satu) dokumen
Perihal : **Permohonan Surat Izin Meneliti**

Yth. Kepala Cabang Bank Mandiri Taspen KCP Palopo
Di Palopo

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) kami, yaitu :

Nama : Adelia Malagani
NIM : 2004020123
Program Studi : Perbankan Syariah
Semester : IX (Sembilan)
Tahun Akademik : 2024/2025

akan melaksanakan penelitian dalam rangka penulisan skripsi pada Lokasi Bank Mandiri Taspen Kep. Palopo dengan judul: "**Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Layanan dan Jaminan Kredit terhadap Minat Nasabah dalam Mengambil Kredit pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo**". Oleh karena itu dimohon kiranya Bapak/lbu berkenan memberikan Izin Meneliti.

Demikian surat permohonan ini diajukan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/lbu diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.



Dik. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 19820124 200901 2 006

LAMPIRAN 11: DOKUMENTASI





RIWAYAT HIDUP



Adelia Malagani, lahir di palopo pada tanggal 16 Maret 2002.

Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan seorang ayah bernama Saharuddin Uppa dan ibu Nadra. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Kota Palopo, Kec. Wara, Kel. Lagaligo, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis memulai Pendidikan dari TK Kemala Bhayangkari pada tahun 2007 dan selesai pada tahun 2008, di tahun yang sama Penulis melanjutkan Pendidikan di SDN 32 Lagaligo dan selesai pada tahun 2014, kemudian setelah itu penulis menempuh pendidikan di SMPN 2 Palopo dan selesai pada tahun 2017, dan di tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMAN 3 Palopo dan selesai pada tahun 2020. Selanjutnya, pada tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Islam Negeri Palopo, Penulis memilih Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dengan ketekunan dan semangat tinggi untuk terus belajar dan berusaha, Penulis telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Layanan dan Jaminan Kredit Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Mandiri Taspen KCP Palopo.”**

Contact Person Penulis: 42064801271@iainpalopo.ac.id