

**PENGARUH AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBIAYAAN NASABAH PNM MEKAAR
UNIT WARU TIMUR**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

KAMRAN
21 0402 0006

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

**PENGARUH AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBIAYAAN NASABAH PNM MEKAAR
UNIT WARU TIMUR**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

KAMRAN
21 0402 0006

Pembimbing:

Zainuddin S, S.E., M.Ak.

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kamran
NIM : 21 0402 0006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

Bilamana 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, 25 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



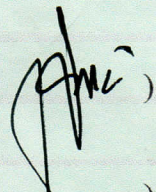
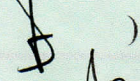
KAMRAN
NIM 21 0402 0006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Aksesibilitas terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar Unit Wara Timur yang ditulis Kamran Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2104020006, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 29 April 2025 Miladiyah bertepatan dengan 1 Dzulkaidah 1446 Hijriah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 30 April 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. Nurfadilah, S.E., M.Ak. | Penguji I | () |
| 4. Mursyid, S.Pd., M.M. | Penguji II | () |
| 5. Zainuddin S, S.E., M.Ak. | Pembimbing | () |

Mengetahui

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



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009011006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



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

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا 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 Aksesibilitas terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar Unit Wara Timur” setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat 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 Ekonomi dalam program studi Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada Kedua Orang Tua penulis, mendiang Alm. Bapak Mihdar dan Ibu Nurjannah, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudara dan saudariku yang selama ini membantu dan mendoakan penulis dalam segala urusan yang menunjang perkuliahan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, 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, Bapak Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Ilham, S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Alia Lestari, S.Si., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Edi Indra Setiawan, SE., M.M. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah. Umar, S.E., M.S.E. selaku Sekretaris program studi Perbankan Syariah, beserta para staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Zainuddin S, S.E., M.Ak. selaku pembimbing sekaligus selaku dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Nurfadilah, S.E., M.Ak. dan Mursyid, S.Pd., M.M. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Zainuddin S, S.E., M.Ak. selaku Kepala Cabang Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak

membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

8. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2021 (khususnya kelas PBS A), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Amin.

Palopo, 25 Februari 2025
Penulis

KAMRAN
NIM. 21 0402 0006

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Transliterasi adalah mengalihkan suatu tulisan dalam aksara misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin. Berikut ini adalah surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158 Tahun 1987-Nomor 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini.

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	h}a	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad	d}	de (dengan titik di bawah)

ط	t}a	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a	z}	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	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	hamzah	’	apostrof
ي	Ya	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. jika ia terletak di tengah atau di akhir maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vocal Bahasa arab, seperti vocal Bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong. Vocal tunggal Bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, translitenya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, translitenya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
آ	<i>fathah dan ya'</i>	Ai	A dan I
ؤ	<i>fathah dan wau</i>	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *haula*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ... ا...	<i>fatHah dan alif atau ya</i>		a dan garis diatas
ى	<i>kasrah dan ya</i>		i dan garis diatas
ؤ	<i>damma dan wau</i>		u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā marbūtah

Transliterasinya untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah (h).

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭ fāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعِمْ : *nu'ima*

عُدُّوْ : *'aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf

kasrah (سِسِى), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf **ا** (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qomariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَة	: <i>al-zalzalāh</i> (<i>al-zalzalāh</i>)
الْفَلَسَفَة	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادِ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Bahasa 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 sudah sering ditulis dalam tulisan Bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'ān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fi Zilal al-Qur'an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-'Ibarat bi 'umum al-lafz la bi khusus al-sabab

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata ,Allah' yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalalah, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī raḥmatillāh*

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 diri 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 ia 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

Ramadān al-lazī unzila fīhi Al-Qurān

Nasir al-Din al-Tusi

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Maslahah 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 harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

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

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

SWT.	= <i>Subhanahu wa ta'ālā</i>
QS.	= Al-Qur'an Surah
IAIN	= Institut Agama Islam Negeri
RI	= Republik Indonesia
BPS	= Badan Pusat Statistik
OJK	= Otoritas Jasa Keuangan
KC	= Kantor Cabang
PT	= Perseroan Terbatas
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
UMKM	= Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
PNM	= Permodalan Nasional Madani
Mekaar	= Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera
PKM	= Pertemuan Kelompok Mingguan
KLBI	= Kredit Likuiditas Bank Indonesia
KBBI	= Kamus Besar Bahasa Indonesia
TAM	= <i>Technology Acceptance Model</i>
SPSS	= <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR AYAT	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 16
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
B. Landasan Teori	19
C. Kerangka Pikir.....	35
D. Hipotesis Penelitian	36
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 37
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Definisi Operasional Variabel.....	37
D. Populasi dan Sampel	39
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	43

H. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian.....	50
B. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PNM Mekaar di Kecamatan Wara Timur.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Tabel Penskoran	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Usia	52
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Glejser	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (uji t)	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (uji F).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	35
---	----

DAFTAR AYAT

Kutipan ayat QS. Az-Zumar/39: 18	20
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Tabulasi Data

Lampiran 3: Hasil Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 4: Hasil Pengolahan Data SPSS

Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6: Surat Keterangan Izin Penelitian

Lampiran 7: Riwayat Hidup

ABSTRAK

Kamran, 2025. *“Pengaruh Aksesibilitas terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Zainuddin S.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya akses layanan keuangan bagi masyarakat ekonomi lemah, terutama perempuan prasejahtera dan pelaku usaha mikro (UMKM). Data Kementerian Keuangan RI tahun 2024 menunjukkan bahwa sekitar 44 juta dari 65 juta UMKM belum dapat mengakses pembiayaan dari lembaga keuangan formal akibat keterbatasan aksesibilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas (kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan, dan risiko) terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Regresi Linier Berganda. Sampel terdiri dari 227 nasabah PNM Mekaar yang dipilih menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan transaksi dan fleksibilitas pembiayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur, sedangkan risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur. Secara simultan kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur. Kesimpulannya, peningkatan aksesibilitas dalam bentuk kualitas layanan, kemudahan transaksi, dan fleksibilitas pembiayaan akan memudahkan lebih banyak perempuan prasejahtera dan pelaku UMKM untuk mengambil pembiayaan di PNM Mekaar unit Wara Timur, sedangkan faktor risiko tidak menjadi pertimbangan utama.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi, Fleksibilitas Pembiayaan, Risiko, Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar

ABSTRACT

Kamran, 2025. *“The Influence of Accessibility on the Customers’ Financing Decision at PNM Mekaar Wara Timur Unit.”* Undergraduate Thesis, Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic Institute of Palopo. Supervised by Zainuddin S.

This research is motivated by the low access to financial services for the economically disadvantaged, especially underprivileged women and micro business actors (MSMEs). Data from the Indonesian Ministry of Finance in 2024 shows that around 44 million out of 65 million MSMEs have not been able to access financing from formal financial institutions due to limited accessibility. This study aims to analyze the effect of accessibility (service quality, transaction convenience, financing flexibility, and risk) on the decision of customers financing at PNM Mekaar Wara Timur unit.

This research uses a quantitative approach with Multiple Linear Regression. The sample consists of 227 PNM Mekaar customers selected using Accidental Sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression.

The results show that service quality, transaction convenience, and financing flexibility partially have a positive and significant effect on the decision of financing customers at PNM Mekaar Wara Timur unit, while risk does not have a significant effect on the customers’ decision. Simultaneously, service quality, transaction convenience, financing flexibility, and risk have a positive and significant effect on the decision of financing customers at PNM Mekaar Wara Timur unit. In conclusion, increasing accessibility in the form of service quality, transaction convenience, and financing flexibility will enable more underprivileged women and MSME actors to take financing at PNM Mekaar Wara Timur unit, while risk is not a primary consideration.

Keywords: Accessibility, Service Quality, Transaction Convenience, Financing Flexibility, Risk, Customer Decision at PNM Mekaar

تجريد البحث

كامران، 2025. "تأثير سهولة الوصول على قرار التمويل لعملاء ميكآر وحدة وارا تيمور".
بحث تخرج، برنامج دراسة المصرفية الإسلامية، كلية الاقتصاد والأعمال
الإسلامية، المعهد الإسلامي الحكومي في بالوبو. بإشراف: زين الدين س.

جاء هذا البحث في ظل ضعف الوصول إلى الخدمات المالية لدى الفئات ذات الدخل المحدود، وخاصة النساء من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع الصغيرة (UMKM). وتشير بيانات وزارة المالية الإندونيسية لعام 2024 إلى أن حوالي 44 مليوناً من أصل 65 مليون مشروع صغير لم يتمكنوا من الوصول إلى التمويل من المؤسسات المالية الرسمية بسبب محدودية إمكانية الوصول. ويهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير سهولة الوصول (جودة الخدمة، سهولة المعاملات، مرونة التمويل، والمخاطر) على قرار التمويل لدى عملاء برنامج ميكآر وحدة وارا تيمور.

استخدم هذا البحث المنهج الكمي من خلال تحليل الانحدار الخطي المتعدد. ويتكون العينة 227 عميلاً من عملاء برنامج ميكآر تم اختيارهم باستخدام تقنية العينة العرضية (Accidental Sampling). جُمعت البيانات من خلال استبيان، وتم تحليلها باستخدام اختبار الصدق، والثبات، والافتراضات الكلاسيكية، والانحدار الخطي المتعدد.

أظهرت نتائج البحث أن جودة الخدمة، وسهولة المعاملات، ومرونة التمويل تؤثر بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية على قرار التمويل لدى عملاء برنامج ميكآر وحدة وارا تيمور بشكل جزئي، في حين أن عامل المخاطر لا يؤثر بشكل معنوي على قرار التمويل لدى نفس العملاء. أما بشكل متزامن، فإن جودة الخدمة، وسهولة المعاملات، ومرونة التمويل، والمخاطر تؤثر جميعها تأثيراً إيجابياً وذو دلالة إحصائية على قرار التمويل. واستُخلص أن تحسين سهولة الوصول من خلال جودة الخدمة، وسهولة المعاملات، ومرونة التمويل يُسهّل على المزيد من النساء من ذوي الدخل المحدود وأصحاب المشاريع الصغيرة (UMKM) الحصول على تمويل من برنامج ميكآر وحدة وارا تيمور، بينما لا يُعد عامل المخاطر من الاعتبارات الأساسية في اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: سهولة الوصول، جودة الخدمة، سهولة المعاملات، مرونة التمويل، المخاطر، قرار التمويل لعملاء برنامج ميكآر (PNM Mekaar).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inklusi keuangan merupakan kondisi ketika setiap orang, tanpa terkecuali, memiliki akses mudah yang terjangkau ke layanan keuangan dasar. Layanan tersebut meliputi tabungan, pinjaman, asuransi, dan berbagai layanan pembayaran. Inklusi keuangan berarti lebih dari sekedar akses ke layanan finansial. Selain itu, inklusi keuangan juga bertujuan untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses oleh siapa pun, bahkan mereka yang tinggal di daerah yang terpencil atau di lapisan masyarakat yang kurang mampu.¹

Inklusi keuangan memastikan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok prasejahtera, memiliki akses terhadap layanan keuangan formal. Layanan keuangan formal yang dimaksud adalah layanan perbankan (tabungan, kredit/pembiayaan, dan transfer), lembaga non-bank (asuransi, pegadaian, dan kredit/pembiayaan), pasar modal (saham, reksa dana, dan obligasi), hingga layanan keuangan digital (*e-wallet* dan pinjaman *online* legal).² Tujuan utamanya adalah untuk membantu masyarakat mengelola keuangan secara aman dan mendukung inklusi keuangan, termasuk mendorong pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan

¹ Erkaes, *Pintu Terbuka: Strategi Inovatif untuk Inklusi Keuangan yang Lebih Luas* (Surabaya: CV. Garuda Mas Sejahtera, 2024), 9, <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/book/9de6244a-5ae6-4016-8436-890989965faf/789493d9-4f7c-48d1-ad32-e2c120461f68>.

² Debi Eka Putri et al., *Lembaga Keuangan Bank & Non Bank* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), 6-9, https://www.researchgate.net/profile/Ekayana-Paranita/publication/366743420_lembaga_keuangan_bank_non_bank/links/63b18620a03100368a45c3b8/lembaga-keuangan-bank-non-bank.pdf.

Menengah (UMKM), yang di mana berimplikasi pada peran UMKM sebagai penggerak utama ekonomi di Indonesia.

Data yang dikumpulkan oleh Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan bahwa terdapat 65 juta UMKM di Indonesia dan sebanyak 64 juta di antaranya adalah usaha mikro, yang di mana 60% dari 64 juta usaha mikro tersebut dimiliki dan dikelola oleh perempuan.³ Namun, banyak dari mereka yang masih dihadapkan dengan tantangan dalam mengakses permodalan dan layanan keuangan lainnya. Menurut data dari Kementerian Keuangan RI, pada tahun 2024, ada sekitar 44 juta dari 65 juta UMKM belum dapat mengakses pembiayaan dari lembaga keuangan formal.⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Indra Mualim Hasibuan dan Marliyah, menyebut bahwa UMKM menjadi salah satu bentuk usaha yang menghadapi kesulitan akses permodalan. Kendala mengakses pembiayaan atau kredit dari lembaga keuangan formal adalah salah satu masalah yang masih dihadapi oleh UMKM. Ini disebabkan oleh beberapa alasan, seperti bahwa UMKM dianggap tidak *bankable* oleh lembaga keuangan formal (perbankan), yaitu pelaku UMKM tidak memahami persyaratan pengajuan pembiayaan dan mereka kurang memahami produk keuangan lembaga keuangan formal.⁵ Dalam upaya mengatasi

³ Biro Hukum dan Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, "Menteri PPPA Dorong ALISA Khadijah Ikut Dampingi Kelompok Perempuan Rentan," *kemenpppa.go.id*, Juni 10, 2024, <https://www.kemenpppa.go.id/page/view/nti0ng==>. Diakses pada tanggal 19 November 2024.

⁴ Kementerian Keuangan RI Ditjen Perbendaharaan, "Tujuh Tahun Mendukung Usaha Mikro Bertumbuh: Evaluasi dan Tantangan," *kemenkeu.go.id*, Oktober 28, 2024, <https://pip.kemenkeu.go.id/berita/142/tujuh-tahun-mendukung-usaha-mikro-bertumbuh-evaluasi-dan-tantangan>. Diakses pada tanggal 19 November 2024

⁵ Indra Mualim Hasibuan and Marliyah, "Obstacle of Accessibility of Financing for Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs) from Financial Institution," *Aksioma: Jurnal Manajemen* 3, no. 1 (2024): 16- 21, <https://doi.org/10.30822/aksioma.v3i1.3254>.

permasalahan tersebut, pemerintah menyediakan berbagai lembaga pembiayaan mikro untuk memajukan UMKM dan perempuan prasejahtera yang ada di Indonesia. Pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Hal ini karena pemerintah berfokus pada bagaimana mengatur pemerintahan-pemerintahan alternatif yang memfasilitasi stabilitas ekonomi dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia.⁶

Banyak lembaga keuangan yang menyediakan akses pembiayaan kepada masyarakat baik itu lembaga bank maupun lembaga non-bank. Salah satu lembaga yang fokus pada pembiayaan mikro di Indonesia adalah PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero. PT PNM Didirikan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 yang dikeluarkan pada tanggal 29 Mei 1999, dan resmi disahkan pada tanggal 23 Juni 1999 melalui Peraturan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor C-11.609.HT.01.TH.99. Selanjutnya Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 487/KMK.017/1999, yang terbit pada tanggal 13 Oktober 1999, menetapkan PT PNM sebagai BUMN dengan tugas sebagai koordinator penyaluran kredit program Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI).

Pada tahun 2021, PT PNM bertransformasi menjadi anak usaha PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (Persero) sebagai bagian dari *Holding* BUMN Ultra Mikro.⁷ Sebagai BUMN, PT PNM melaksanakan tugas pemberdayaan dilakukan melalui

⁶ Ahmad Syarief Iskandar et al., "The Effects of Institutions on Economic Growth in East Asia," *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan* 15, no. 1 (2023): 87, doi:<http://dx.doi.org/10.17977/um002v15i12023p087>.

⁷ PT. Permodalan Nasional Madani, "Sejarah PNM," *pnm.co.id*, 2023, <https://www.pnm.co.id/tentang/sejarah>. Diakses pada tanggal 22 November 2024

penyelenggaraan jasa pembiayaan dan jasa manajemen, sebagai bagian dari penerapan strategi pemerintah untuk memajukan UMKMK, khususnya merupakan kontribusi terhadap sektor *riil*, guna menunjang pertumbuhan pengusaha-pengusaha baru yang mempunyai prospek.⁸ PT Permodalan Nasional Madani memiliki program yang salah satunya adalah PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera), yang didirikan pada awal tahun 2015.

PNM Mekaar adalah program pemberdayaan ekonomi yang dibentuk untuk membantu perempuan prasejahtera, terutama ibu rumah tangga, agar dapat meningkatkan pendapatan, mengembangkan usaha, serta memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga melalui usaha mikro. Program PNM Mekaar memiliki tujuan utama untuk mendorong kemandirian ekonomi dan inklusi keuangan di masyarakat. Dengan fokus pada perempuan sebagai tulang punggung ekonomi keluarga, program ini membantu masyarakat mengakses pembiayaan yang selama ini masih sulit didapatkan dari lembaga keuangan formal. Dukungan yang diberikan tidak hanya berupa modal, tetapi juga edukasi kewirausahaan, sehingga diharapkan mampu menciptakan dampak sosial yang lebih luas, seperti pengentasan kemiskinan dan peningkatan taraf hidup keluarga.

Kriteria yang wajib dipenuhi untuk memperoleh pembiayaan ini adalah perempuan yang menjalankan usaha mikro dan berasal dari keluarga dengan pendapatan per kapita maksimal Rp800.000 per bulan. Selain itu, mereka juga harus

⁸ Karen Elya Zikra and Zuwardi, "Analisis Peran Permodalan Nasional Madani (PNM Mekaar Syariah) dalam Meningkatkan Pendapatan menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pelaku Usaha Mikro di Nagari Abai Siat Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 1, no. 3 (2023): 424, <http://j-economics.my.id/index.php/home/article/view/34>.

memenuhi kriteria *Cashpoor Index House*, yaitu kondisi rumah sederhana dengan akses ekonomi yang terbatas. Pembiayaan ini tidak memerlukan jaminan fisik, tetapi menggunakan sistem tanggung renteng kelompok dan menyisihkan Uang Pertanggungjawaban (UP) pada saat pencairan, serta mengharuskan kedisiplinan dalam mengikuti proses persiapan serta Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM). Setiap kelompok harus terdiri dari minimal 2 hingga maksimal 6 subkelompok, dengan masing-masing subkelompok beranggotakan 5 hingga 30 orang dan dipimpin oleh seorang ketua. PKM wajib dilaksanakan setiap minggu sebagai forum untuk pembayaran angsuran mingguan, pendampingan, dan pelatihan guna meningkatkan keterampilan serta manajemen usaha nasabah.

Pada akhir tahun 2022, PNM Mekaar telah memiliki 9,9 juta nasabah atau sebesar 74,7% dari total 13,8 juta *Number of Account* (NoA) nasabah PNM Mekaar.⁹ Hingga tahun 2024, nasabah PNM Mekaar mengalami peningkatan jumlah nasabah dengan total 20,1 juta nasabah. Dengan jumlah tersebut, ada sebanyak 43,6 triliun Rupiah dana PNM Mekaar yang tersebar di kalangan nasabahnya.¹⁰

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PNM Mekaar di Kecamatan Wara Timur

No	Kelurahan	Jumlah Kelompok	Jumlah Nasabah
1	Ponjalae	9	122
2	Benteng	4	37
3	Surutanga	6	91
4	Pontap	8	107

⁹ PT. Permodalan Nasional Madani, "PNM Mekaar & PNM Mekaar Syariah, " *pnm.co.id*, 2023, <https://www.pnm.co.id/bisnis/pnm-mekaar>. Diakses pada tanggal 22 November 2024

¹⁰ Septian Deny, "PNM Mekaar Salurkan Pembiayaan Rp 43,6 Triliun Agustus 2024, termasuk untuk Emak-emak," *liputan6.com*, Oktober 31, 2024, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5767613/>. Diakses pada tanggal 22 November 2024

5	Malatunrung	5	40
6	Salekoe	7	55
7	Salotellue	5	72
Jumlah		44	524

Sumber: PNM Mekaar unit Wara Timur, data sekunder diolah 2025

Kehadiran PNM Mekaar di Kota Palopo, salah satunya yaitu PNM Mekaar unit Wara Timur, menjadi pilihan masyarakat Kota Palopo terkhususnya masyarakat di Kecamatan Wara Timur. Berdasarkan data jumlah nasabah pada tabel 1.1 di atas, sampai dengan awal bulan Januari 2025, PNM Mekaar unit Wara Timur telah menyalurkan pembiayaan kepada 3.893 nasabah, di mana sebanyak 524 nasabah yang berada di Kecamatan Wara Timur.¹¹ Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, menemukan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah untuk mengambil pembiayaan di PNM Mekaar unit Wara Timur, di antaranya selain karena kebutuhan ekonomi dan untuk pengembangan usaha, juga karena syaratnya dan prosedurnya mudah, cepatnya pencairan dan tidak memakai jaminan, dibandingkan di bank harus memakai jaminan.

Menurut Abdiarrahman dan Muhammad Subhan, dalam penelitian mereka menemukan bahwa alasan nasabah memilih pembiayaan di PNM Mekaar Syariah dikarenakan persyaratan kredit yang mudah, akses kredit yang mudah dan dukungan non-finansial, seperti pelatihan kapasitas kewirausahaan.¹² Sejalan

¹¹ PNM Mekaar Unit Wara Timur, (Palopo, 3 Januari 2025).

¹² Abdiarrahman and Muhammad Subhan, "Faktor-faktor yang Menyebabkan Nasabah Memilih Pembiayaan di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) terhadap Peningkatan UMKM di Desa Karya Mukti," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* 8, no. 9 (2024): 193, <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jimt/article/view/4375/4475>.

dengan penelitian Pebri Afrika, menunjukkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan PNM Mekaar dikarenakan syaratnya mudah dan cepat cair, serta membantu masyarakat membuka bisnis serta mengembangkannya.¹³ Berdasarkan kedua penelitian tersebut, secara keseluruhan belum secara spesifik mengeksplorasi aspek aksesibilitas dalam hal kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan dan risiko dalam mempengaruhi keputusan nasabah mengambil pembiayaan di PNM Mekaar.

PNM Mekaar unit Wara Timur dipilih sebagai objek penelitian karena berdasarkan data, PNM Mekaar unit Wara Timur telah memiliki 3.893 nasabah, dengan 524 di antaranya berasal dari Kecamatan Wara Timur, yang mayoritas nasabahnya adalah para perempuan prasejahtera dan pelaku UMKM. Jumlah ini menunjukkan bahwa unit ini memiliki banyak nasabah dibandingkan dengan wilayah lain, sehingga menarik untuk diteliti sebagai representasi pada penelitian. Jumlah tersebut juga sejalan dengan pertumbuhan UMKM di Kota Palopo, yang di mana Kecamatan Wara Timur berada di posisi kedua setelah Kecamatan Wara sebagai kecamatan dengan UMKM terbanyak di Kota Palopo, yakni sebanyak 3.147 unit usaha mikro.¹⁴ PNM Mekaar unit Wara Timur dianggap relevan untuk mengatasi permasalahan yang diangkat dalam penelitian, agar lembaga pembiayaan lain dapat mengikuti dan mengoptimalkan faktor aksesibilitas yang diterapkan oleh PNM Mekaar unit Wara Timur.

¹³ Pebri Afrika, "Faktor yang Menyebabkan Masyarakat Memilih Pembiayaan di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah (Persero) Cabang Muara Kelingi" (IAIN Curup, 2023), 10, <http://e-theses.iaincurup.ac.id/3946/1/PebriAfrika.pdf>.

¹⁴ BPS Kota Palopo, "Kota Palopo dalam Angka 2024" (Palopo, 2024), 406, <https://palopokota.bps.go.id>.

Aksesibilitas merupakan derajat keadaan yang dapat mempermudah nasabah dalam menggunakan layanan keuangan, mencakup kemudahan waktu, biaya, dan usaha. Teori aksesibilitas melihat sejauh mana suatu produk, layanan, ataupun sistem dapat dengan mudah diakses dan digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. Aksesibilitas dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan kepada nasabah dalam memanfaatkan layanan perbankan guna memastikan kelancaran dan kenyamanan dalam memperoleh kredit atau pembiayaan. Secara normatif, adanya aksesibilitas dalam lingkungan perbankan adalah untuk memberikan pelayanan dan perlindungan antara nasabah dan pemberi jasa keuangan. Dengan demikian, maka pemberi jasa pelayanan dituntut harus menciptakan pelayanan sebaik mungkin demi mempermudah nasabah didalam bertransaksi dan mengambil pembiayaan.¹⁵

Penelitian Rizqa Ummiha Filda yang berjudul “Pengaruh *Brand Equity* dan Aksesibilitas terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* Bank Jatim Syariah KC Madiun”, menyebut bahwa indikator aksesibilitas meliputi kemudahan, rasa aman, fleksibilitas, risiko dan biaya.¹⁶ Aksesibilitas dalam konteks layanan jasa maupun keuangan diartikan sebagai sejauh mana suatu layanan dapat diakses dan digunakan secara mudah, aman, fleksibel, serta terjangkau oleh konsumen. Dalam teori pemasaran jasa oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1990, aksesibilitas mencakup aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, dan

¹⁵ Etty Harya Ningsih and Lombok Manurung, “Analisis Faktor Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Bank BTN KC Medan,” *ECO-Buss* 6, no. 1 (2023): 401, <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.886>.

¹⁶ Rizqa Ummiha Filda, “Pengaruh Brand Equity dan Aksesibilitas terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Bank Jatim Syariah KC Madiun” (IAIN Ponorogo, 2020), 44, <https://etheses.iainponorogo.ac.id/11613/1/e-thesis-rizqaummihafildafiks.pdf>.

kenyamanan pengguna.¹⁷ Selain itu, berdasarkan teori perilaku konsumen oleh Kotler & Keller pada tahun 2016, aksesibilitas juga mempertimbangkan faktor risiko, biaya, serta rasa aman dalam mencapai sebuah akses.¹⁸

Sehubungan dengan penelitian Crusita Andriyana dengan judul “Pengaruh Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas, dan Reputasi Bank terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan”, bahwa indikator aksesibilitas meliputi akses kualitas layanan, akses kemudahan transaksi dan kesepakatan kedua belah pihak.¹⁹ Maka dari itu peneliti akan menggunakan gabungan dari beberapa indikator tersebut untuk mengukur pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan pembiayaan nasabah dalam mengambil pembiayaan PNM Mekaar. Di mana dalam penelitian ini hanya difokuskan pada empat variabel bebas yang membentuk aksesibilitas, yaitu Kualitas Layanan (X1), Kemudahan Transaksi (X2), Fleksibilitas Pembiayaan (X3) dan Risiko (X4).

Keputusan nasabah dalam hal ini adalah proses penentuan pilihan atas tindakan pembelian produk perbankan berdasarkan pertimbangan rasional dan emosional.²⁰ Setiap nasabah pasti akan merasakan kepuasan tertentu dari produk

¹⁷ A Parasuraman, Valerie A Zeithaml, and Leonard L Berry, “SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40, https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality&ved=.

¹⁸ Yuni Puspitaningrum and Aji Damanuri, “Analisis Lokasi Usaha dalam Meningkatkan Keberhasilan Bisnis pada Grosir Berkah Doho Dolopo Madiun,” *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 2, no. 2 (2022): 289–304, <https://pdfs.semanticscholar.org/0b25/0d55bb6ed29a88226987c9b2f2aabf87836f.pdf>.

¹⁹ Crusita Andriyana BR Padang, “Pengaruh Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas, dan Reputasi Bank terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan” (Universitas Pembangunan Panca Budi, 2021), 20-21, <https://eprints.pancabudi.ac.id/1112/1/crusitaadnriyanabrpadang.pdf>.

²⁰ Muhammad, Febrianty, and I Gede Eko Putra Sri Sentanu, *Manajemen Pengambilan Keputusan* (Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2023), 17, [https://jdih.setwan.surakarta.go.id/storage/perpustakaan/manajemen+pengambilan+keputusan+cetak+ebook+\(2\).pdf](https://jdih.setwan.surakarta.go.id/storage/perpustakaan/manajemen+pengambilan+keputusan+cetak+ebook+(2).pdf).

atau layanan yang mereka pilih, sehingga keputusan untuk mengambil pembiayaan menjadi sangat penting untuk memastikan kebutuhan mereka terpenuhi tanpa hambatan. Keputusan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan, dan risiko. Keputusan pembiayaan nasabah dalam mengambil pembiayaan menjadi hal yang krusial untuk dipertimbangkan, agar dapat menghindari kesalahan atau kendala dalam prosesnya sekaligus memastikan harapan nasabah dapat terpenuhi.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan nasabah mengambil pembiayaan adalah kualitas layanan. Kualitas layanan dalam hal ini adalah hal yang diharapkan oleh nasabah mengenai produk atau jasa yang diberikan oleh bank. Nasabah akan melihat bagaimana cara karyawan PNM Mekaar melayani nasabah dalam memenuhi prosedur pembiayaan yang akan diambil yang tentunya akan menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil pembiayaan tersebut atau berpindah ke tempat lain. Pada penelitian Nengsih Lestari dan Eka Ardiansyah menunjukkan bahwa kualitas layanan berdampak positif pada keputusan nasabah.²¹ Hal ini berarti layanan yang baik akan memberikan keputusan dan keyakinan kepada nasabah untuk mengambil produk pembiayaan.

Faktor kedua adalah kemudahan transaksi, yang merupakan aspek penting dalam mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah. Kemudahan transaksi menyediakan sarana yang mempermudah konsumen untuk lebih transparan dalam

²¹ Nengsih Lestari and Eka Ardiansyah, "Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2 (Studi Kasus di Desa Berang Rea, Kecamatan Moyo Hulu)," *Seminar Nasional Manajemen Inovasi* 2, no. 1 (2024): 311-315, <https://conference.uts.ac.id/index.php/Student/article/view/1055/658>.

memanfaatkan sistem. Berdasarkan penelitian oleh Nur Jamaludin dan Rohadatul A'is, ditemukan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.²² Namun, hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Fatikha Rizqya Nur yang menunjukkan bahwa kemudahan transaksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.²³ Dalam konteks PNM Mekaar, proses transaksi yang mudah, seperti pencairan dana tanpa banyak prosedur, menjadi nilai tambah yang menarik bagi nasabah.

Faktor ketiga adalah risiko, di mana nasabah cenderung mempertimbangkan risiko sebelum memutuskan untuk mengambil pembiayaan. Jika risiko dianggap terlalu tinggi atau tidak dapat dikelola dengan baik, nasabah mungkin akan ragu atau menunda pengambilan pembiayaan. Sebaliknya, jika risiko dianggap rendah atau dapat diminimalkan, nasabah lebih cenderung untuk melanjutkan pengajuan pembiayaan. Pada penelitian Adilla Reza Lazmul ditemukan bahwa risiko mempengaruhi keputusan nasabah.²⁴ Namun, pada penelitian Ayu Dwi Mawarti ditemukan bahwa risiko tidak mempengaruhi keputusan nasabah.²⁵ Dalam layanan

²² Nur Jamaludin and Rohadatul A'is, "Pengaruh Citra Merek, Kemudahan Transaksi dan Lokasi terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Syariah BMT Bisma Tangerang," *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 9, no. 3 (2021): 8, <https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i3.607>.

²³ Fathika Rizqya Nur, "Pengaruh Promosi, Keamanan dan Kemudahan Transaksi terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 Menggunakan Mobile Banking di Bank Mandiri Syariah KC Kudus" (IAIN Kudus, 2021), 5, <http://repository.iainkudus.ac.id/5432/>.

²⁴ Adilla Reza Lazmul, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Risiko dan Sharia Compliance terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Digital Banking Bank Syariah" (STIE Indonesia Banking School, 2022), 15, <http://repository.ibs.ac.id/4060/>.

²⁵ Ayu Dwi Mawarti, "Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten" (UIN Surakarta, 2023), 7, <https://eprints.iain-surakarta.ac.id/6535/1/ayudwimawarti185231272skripsipbs%282023%29%281%29.pdf>.

PNM Mekaar, risiko dapat diminimalkan melalui transparansi dalam proses pembiayaan dan pemberian informasi yang jelas kepada nasabah.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah yaitu fleksibilitas pembiayaan. Fleksibilitas pembiayaan merujuk pada kemudahan atau ketersediaan pilihan yang menjadikan nasabah untuk menyesuaikan kebutuhan dana anggota, dan pembayaran dilakukan secara angsuran sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.²⁶ Variabel fleksibilitas dalam konteks pembiayaan belum secara spesifik diteliti oleh peneliti sebelumnya. Peneliti menganggap bahwa fleksibilitas pembiayaan, seperti prosedur dan persyaratan, kecepatan pencairan, serta pilihan jangka waktu atau jumlah angsuran yang dapat disesuaikan, dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Variabel fleksibilitas pembiayaan sebagai pembeda utama dalam penelitian ini untuk memberikan kontribusi baru terhadap literatur penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang dan *research gap* yang terdapat dalam penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Aksesibilitas terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar Unit Wara Timur”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana faktor aksesibilitas, yakni kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan dan risiko, mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur. Penelitian ini penting dilakukan karena pada kenyataannya bahwa, masih banyak masyarakat dan pelaku usaha atau UMKM

²⁶ Adi Fahrudin, Purwanto, and Fuad Yanuar Akhmad Rifa'i, "Implementasi Pembiayaan Akad Mudharabah di KSPPS BMT TAMZIS Bina Utama Cabang Secang Kabupaten Magelang," *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi dan Kewirausahaan* 3, no. 2 (2023): 77, <https://journal.fkpt.org/index.php/jamek/article/download/1174/558>.

yang masih kesulitan mengakses pembiayaan akibat kendala seperti nasabah tidak mempunyai jaminan serta syarat dan prosedur yang rumit. Selain itu, banyak dari mereka lebih memilih skema pembiayaan yang cepat dan instan tanpa perlu proses administratif yang panjang, sehingga cenderung memilih ke lembaga pembiayaan yang menawarkan pembiayaan yang mudah dan fleksibel seperti di PNM Mekaar unit Wara Timur.

Dengan meneliti faktor-faktor aksesibilitas seperti kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan dan risiko, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi lembaga pembiayaan untuk menganalisis faktor aksesibilitas yang dominan mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah, sehingga dapat diidentifikasi faktor atau aspek yang perlu ditingkatkan untuk memperbaiki aksesibilitasnya termasuk PNM Mekaar unit Wara Timur.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur?
2. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur?
3. Apakah fleksibilitas pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur?

4. Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur?
5. Apakah kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan dan risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat oleh penulis, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur
2. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kemudahan transaksi terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur
3. Untuk mengetahui tingkat pengaruh fleksibilitas pembiayaan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur
4. Untuk mengetahui tingkat pengaruh risiko terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur
5. Untuk mengetahui tingkat pengaruh simultan kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan dan risiko terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan terkait teori yang ada tentang aksesibilitas dan faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah
- b. Penelitian ini dapat menjadi dasar yang digunakan untuk penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PNM Mekaar unit Wara Timur, penelitian ini dapat memberikan data yang relevan mengenai faktor yang mendorong nasabah dan menarik minat nasabah untuk memanfaatkan layanan pembiayaannya
- b. Bagi lembaga pembiayaan lain, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang mendorong nasabah PNM Mekaar, lembaga lain dapat menerapkan atau menyesuaikan strategi serupa
- c. Bagi nasabah, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi mereka dalam memutuskan mengambil pembiayaan
- d. Bagi pemerintah dan pembuat kebijakan, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam merancang program atau regulasi yang mendukung pemberdayaan ekonomi rumah tangga dan pengembangan ekonomi mikro yang lebih efektif.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Nengsih Lestari dan Eka Ardiansyah, “Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel pendapatan, literasi keuangan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh, tetapi tidak signifikan terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Sementara itu, variabel prosedur pembiayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan tersebut. Persamaan penelitian dengan yang peneliti kaji adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan dan objek penelitiannya yaitu PNM Mekaar. Sedangkan perbedaannya terletak pada teknik analisis data yang digunakan adalah PLS-SEM (*Partial Least Square-Structural Equation Modeling*) dan teknik pengambilan sampelnya yaitu sampel jenuh.²⁷
2. Firman Hidayat, “Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Bagi Hasil terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Jambi”. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variabel prosedur pembiayaan, kualitas pelayanan, dan tingkat bagi hasil secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan mudharabah. Selain itu, ketiga variabel tersebut secara bersama-

²⁷ Lestari and Ardiansyah, “Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2 (Studi Kasus di Desa Berang Rea, Kecamatan Moyo Hulu),” 309.

sama mempengaruhi keputusan tersebut. Persamaan dengan penelitian yang sedang dikaji terletak pada penggunaan variabel kualitas pembiayaan dan penerapan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada subjek penelitian dan metode pengambilan sampel yakni *simple random sampling*.²⁸

3. Lila Maudy Astarina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah PNM Mekaar Syariah Cabang Jember”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Kesamaan dengan penelitian yang dikaji terletak pada variabel kualitas pelayanan, subjek penelitian, penggunaan teknik *convenience sampling*, serta penerapan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel.²⁹
4. Fatikha Rizqya Nur, “Pengaruh Promosi, Keamanan dan Kemudahan Transaksi terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi, keamanan dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa menggunakan *mobile banking*. Tetapi, secara simultan variabel promosi, keamanan dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BMS *mobile banking*. Persamaan penelitian ini dengan yang peneliti kaji adalah menggunakan

²⁸ Firman Hidayat, “Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Bagi Hasil terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Jambi,” *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 4, no. 2 (2023): 676, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i2>.

²⁹ Lila Maudy Astriana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah PNM Mekaar Syariah Cabang Jember” (Universitas Jember, 2022), 15, <https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/110713>.

variabel kemudahan transaksi. Sedangkan perbedaannya terletak pada teknik pengambilan sampelnya yaitu *purposive sampling*.³⁰

5. Nur Jamaludin dan Rohadatul A'is, "Pengaruh Citra Merek, Kemudahan Transaksi dan Lokasi terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Syariah BMT Bisma Tangerang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan untuk menjadi anggota koperasi, sedangkan kemudahan transaksi dan lokasi memiliki pengaruh signifikan. Kesamaan dengan penelitian yang dikaji terletak pada penggunaan variabel kemudahan transaksi dan penerapan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Adapun perbedaannya terletak pada teknik pengambilan sampel, di mana penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.³¹
6. Ayu Dwi Mawarti, "Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten". Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah BSI KCP Klaten dalam menggunakan *mobile banking*. Namun, variabel kemanfaatan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan tersebut. Persamaan dengan yang peneliti kaji adalah menggunakan variabel kemudahan dan risiko, serta menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *convenience sampling*.³²

³⁰ Nur, "Pengaruh Promosi, Keamanan dan Kemudahan Transaksi terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 Menggunakan Mobile Banking di Bank Mandiri Syariah KC Kudus," 5.

³¹ Jamaludin and A'is, "Pengaruh Citra Merek, Kemudahan Transaksi dan Lokasi terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Syariah BMT Bisma Tangerang," 4-7.

³² Mawarti, "Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten," 7.

7. Adilla Reza Lazmul, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Risiko dan *Sharia Compliance* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Digital Banking* Bank Syariah”. Hasil pada penelitian ini bahwa variabel kemudahan, manfaat, risiko serta *sharia compliance* memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *digital banking*, baik diuji secara parsial maupun simultan. Persamaan penelitian dengan yang peneliti kaji adalah menggunakan variabel kemudahan dan risiko.³³

B. Landasan Teori

1. Keputusan Nasabah

Decision Making Theory (teori pengambilan keputusan), muncul pada 1950-an di Amerika Serikat. Herbert A. Simon adalah orang pertama yang menggunakan konsep "pengambilan keputusan" dalam buku yang berjudul “*Administrative behavior: A Study Of Decision Making Processes. In Administrative Organization*” yang terbit pada tahun 1947. Menurut Simon, pengambilan keputusan adalah proses memilih beberapa pilihan tindakan yang mungkin dengan cara tertentu dengan harapan membuat keputusan terbaik.³⁴ Pengambilan keputusan adalah proses menentukan tindakan atau opsi terbaik dari berbagai pilihan yang ada, dengan mempertimbangkan informasi, tujuan, nilai, dan preferensi, untuk mencapai hasil yang dianggap paling tepat atau optimal dalam situasi tertentu.

³³ Lazmul, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Risiko dan *Sharia Compliance* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Digital Banking* Bank Syariah,” 15.

³⁴ Muhammad, Febrianty, and Sentanu, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, 4.

James G. March mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai proses dalam memilih di antara berbagai alternatif yang tersedia dengan mempertimbangkan konsekuensi dan implikasi dari setiap alternatif tersebut. Menurut Mary P. Rowe bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses untuk merumuskan masalah, mengidentifikasi alternatif, serta memilih tindakan yang akan dilaksanakan. Disisi lain Robert Harris menyatakan bahwa pengambilan keputusan adalah proses mental berbasis informasi yang dihasilkan dari pemikiran dan pertimbangan alternatif yang tersedia.³⁵

Banyak ahli telah menginterpretasikan makna pengambilan keputusan dari perspektif yang berbeda. Meskipun pengambilan keputusan secara umum mengacu pada fungsi kesadaran untuk membuat keputusan, pengambilan keputusan juga dapat didefinisikan secara teknis sebagai tindakan memilih alternatif dari sekelompok alternatif. Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah tindakan seseorang dalam memilih dari serangkaian alternatif pilihan untuk memenuhi kebutuhannya. Pengambilan keputusan merupakan proses memilih alternatif solusi untuk suatu masalah.

Dalam Islam, proses ini sejalan dengan ajaran untuk mendengarkan berbagai pendapat, menganalisisnya dengan bijak, dan memilih yang terbaik berdasarkan pertimbangan akal serta petunjuk Allah. Prinsip ini tercermin dalam firman-Nya:

الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ ۚ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ ۖ وَأُولَٰئِكَ هُمْ أُؤْتُوا الْأَلْبَابَ

³⁵ Muhammad, Febrianty, and Sentanu, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, 5.

Artinya : *“(yaitu) mereka yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal sehat.”* (QS. Az-Zumar 39: ayat 18).³⁶

Menurut Syeikh Prof. Dr. Wahbah az-Zuhaili dalam Tafsir Al-Wajiz menjelaskan ayat tersebut bahwa orang-orang yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya, mengikuti sesuatu yang mengandung kemaslahatan bagi mereka. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal, yang mempunyai pikiran.³⁷

Pengambilan keputusan dalam Islam harus didasarkan pada pemikiran yang matang dan pertimbangan yang bijaksana. Dalam proses ini, seseorang tidak hanya mendengar berbagai pendapat atau informasi, tetapi juga harus mampu memilih yang terbaik berdasarkan manfaat dan kemaslahatan yang terkandung di dalamnya. Prinsip ini sangat relevan dalam pengambilan keputusan, di mana seseorang harus mengumpulkan informasi, menganalisisnya secara objektif, serta mempertimbangkan konsekuensi dari setiap pilihan sebelum menentukan keputusan terbaik. Pengambilan keputusan yang baik tidak hanya bergantung pada kecerdasan rasional, tetapi juga harus selaras dengan nilai-nilai moral dan petunjuk Allah serta keputusan yang diambil bukan hanya menguntungkan secara duniawi,

³⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Departemen Agama RI, 2019), [https://archive.org/download/alqurandanterjemahnya/Al-Qur%27an dan Terjemahnya.pdf](https://archive.org/download/alqurandanterjemahnya/Al-Qur%27an%20dan%20Terjemahnya.pdf).

³⁷ Hendrayadi, Syafrudin, and Rehani, “Berpikir Kritis dalam Perspektif Pendidikan Islam,” *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran* 6, no. 2 (2023): 2386, <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/21870/15425>.

tetapi juga membawa kebaikan dalam jangka panjang, baik bagi individu maupun masyarakat.

Sebelum nasabah atau konsumen memutuskan sebuah keputusan, tentu ada proses yang harus dilalui. Tahapan dalam proses ini mencakup analisis kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi serta pemilihan alternatif, pengambilan keputusan, hingga perilaku setelah keputusan dibuat.³⁸ Ada lima proses menurut Kotler dan Keller, yang dilalui konsumen dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut:

- a. Pengenalan Kebutuhan, yaitu proses mengenali adanya perbedaan antara kondisi yang diinginkan dan kondisi aktual, sehingga kebutuhan dapat diidentifikasi.
- b. Pencarian Informasi, terjadi ketika konsumen meyakini bahwa pembelian dan penggunaan suatu produk dapat memenuhi kebutuhannya. Pencarian ini dapat dilakukan melalui sumber informasi internal maupun eksternal.
- c. Evaluasi Alternatif, proses di mana konsumen menilai atau mengevaluasi berbagai pilihan produk dan jasa yang tersedia, kemudian memilih opsi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.
- d. Keputusan Pembelian, terjadi ketika pelanggan memutuskan untuk membeli suatu produk dan memilih merek yang paling mereka sukai. Namun, keputusan ini dipengaruhi oleh dua faktor utama: niat untuk membeli dan keputusan akhir untuk melakukan pembelian.

³⁸ Dania Nur Amalia and Hapzi Ali, "Pemanfaatan Laporan Keuangan, Software dan Brainware terhadap Pengambilan Keputusan Manajemen," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 5, no. 1 (2023): 66, <https://doi.org/10.31933/jemsi>.

- e. Tingkah Laku Pasca Pembelian, konsumen bertindak berdasarkan apakah mereka puas atau tidak puas dengan barang tersebut. Ini dikenal sebagai tingkah laku pasca pembelian.³⁹

Setiap tahapan tersebut dipengaruhi oleh berbagai aspek, baik yang bersifat internal seperti motivasi dan persepsi, maupun yang bersifat eksternal seperti lingkungan sosial dan budaya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berasal dari dalam individu maupun dari lingkungan eksternal dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Berikut ini adalah beberapa faktor dari dalam individu yang umumnya mempengaruhi pengambilan keputusan:

- a. Keyakinan dan nilai pribadi, yaitu seseorang yang memiliki nilai konservatif cenderung mengambil keputusan yang lebih tradisional terkait gaya hidup atau politik.
- b. Emosi dan perasaan, yaitu keadaan emosional dan suasana hati mempengaruhi cara seseorang berpikir dan menilai. Misalnya, seseorang yang sedang marah mungkin membuat keputusan impulsif yang berbeda dibandingkan saat dalam kondisi tenang.
- c. Pendidikan dan pengalaman, yaitu Pengalaman masa lalu seseorang dan tingkat pengetahuannya tentang situasi yang sama dapat memengaruhi bagaimana mereka membuat keputusan. Orang-orang yang telah memiliki pengalaman positif dengan suatu merek mungkin lebih cenderung untuk membeli barang tersebut lagi.

³⁹ Edwin Zusrony, *Perilaku Konsumen di Era Modern* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), 41-44, https://digi-lib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_af4fc26370d71743c5796f1b81bfa97f73ce1c731652928345.pdf.

Beberapa faktor yang berasal dari lingkungan eksternal, antara lain:

- a. Tekanan sosial, yaitu pengaruh dari teman, keluarga, atau komunitas dapat mempengaruhi keputusan. Sebagai contoh, tekanan dari teman-teman untuk mengikuti gaya tertentu dapat mempengaruhi pilihan gaya seseorang.
- b. Media dan iklan, yaitu persepsi dan keputusan konsumen sering dipengaruhi oleh media dan iklan. Kampanye iklan yang menarik dapat mendorong seseorang untuk membeli produk tertentu.
- c. Faktor ekonomi, yaitu keputusan individu dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, seperti tingkat inflasi, harga barang, dan pendapatan pribadi.
- d. Konteks sosial dan budaya, yaitu adat istiadat dan peraturan sosial yang ada di suatu tempat dapat mempengaruhi cara seseorang membuat keputusan. Misalnya, keputusan tentang pernikahan dapat dipengaruhi oleh nilai keluarga di beberapa budaya.
- e. Tingkat risiko, yaitu dalam situasi tertentu, persepsi terhadap risiko atau ancaman dapat mempengaruhi pilihan yang dibuat oleh individu.⁴⁰

Indikator pengambilan keputusan berfungsi untuk memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan yang akan diambil dengan mempertimbangkan berbagai aspek sebelum memilih pembiayaan. Phillip Kotler mengungkapkan bahwa indikator keputusan pengambilan pembiayaan oleh nasabah yaitu:

⁴⁰ Muhammad, Febrianty, and Sentanu, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, 10-11.

a. Persepsi melihat kinerja/*performace* karyawan

Mengenai bagaimana kinerja karyawan, apakah karyawan bekerja dengan benar sesuai prosedur ataupun banyak kesalahan yang dilakukan karyawan, sehingga mengganggu proses pengambilan kredit pada suatu lembaga keuangan.

b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan

Penawaran kredit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akan memberikan kepuasan bagi nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan.

c. Penyediaan informasi pada saat diminta

Penyampaian informasi yang baik oleh suatu lembaga keuangan ketika proses pengambilan kredit akan memudahkan nasabah dalam proses kredit yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

d. Kepercayaan terhadap kelompok referensi

Kelompok referensi atau *reference group* yang dimiliki oleh nasabah akan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan nasabah untuk mengambil kredit pada lembaga keuangan yang diyakini oleh kelompok tersebut.

e. Pertimbangan pelayanan

Pelayanan prima yang diberikan oleh lembaga keuangan, akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan tersebut dikemudian hari.⁴¹

⁴¹ Rangga Adi Caksana and Dwi Wulandari, "Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Konsumtif pada Aparatur Sipil Negara Kecamatan Lumajang," *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan* 1, no. 9 (2021): 895, <https://doi.org/10.17977/um066v1i92021p889-905>.

2. Kualitas Layanan

Garvin dan Davis menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi yang terus berkembang, terkait dengan produk, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau konsumen.⁴² Kotler mendefinisikan "jasa" sebagai setiap tindakan atau pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak memberikan kepemilikan apa pun.⁴³ Dengan kata lain, dua elemen utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*).⁴⁴ Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi konsumen.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model untuk mengukur kualitas layanan pada tahun 1990 yang dikenal sebagai teori *Servqual*. Parasuraman menyatakan bahwa kualitas layanan dipahami sebagai perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja layanan. Sedangkan Zeithaml menggambarkan kualitas layanan sebagai sifat keseluruhan dari suatu produk atau layanan yang berasal dari kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Pengukuran kualitas layanan dalam teori *Servqual* menyebutkan bahwa ada lima faktor yang

⁴² Munir Azhari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada FBM Worldwide," *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 16, no. 2 (2021): 35, <https://journal.stimaimmi.ac.id/index.php/aliansi/article/download/97/pdf>.

⁴³ Kadek Riyan Putra Richadinata et al., *Manajemen Pemasaran. Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Cilacap: PT Media Pustaka Indo, 2024), 31-32, <https://play.google.com/store/books/details?id=t0obeqaaqbaj>.

⁴⁴ Richadinata, et al., *Manajemen Pemasaran. Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, 37.

mempengaruhi keputusan, yaitu keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.⁴⁵

Servqual dikembangkan berdasarkan perbandingan antara dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka rasakan (*perceived service*) dan layanan yang mereka harapkan atau inginkan (*expected service*). Layanan yang diterima sesuai dengan harapan dianggap memuaskan, sementara layanan yang tidak sesuai dianggap mengecewakan. Kualitas harus didasarkan pada kebutuhan dan persepsi pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan keputusan pelanggan, yang kemudian menilai apakah pelayanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Agar pelanggan tidak kecewa, kualitas layanan yang diberikan harus lebih baik dari yang diharapkan.⁴⁶ Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala jenis layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan dengan semua keunggulan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, indikator kualitas layanan yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu komponen fisik termasuk fasilitas fisik, yang mencakup fasilitas, sarana komunikasi, peralatan, serta penampilan karyawan.

⁴⁵ Ririn Andriana, Widji Astuti, and Ebi Subiyantoro, "Mediation of Student Loyalty on the Influence of Service Quality and Institutional Image on Student Word of Mouth in Indonesia," *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science* 4, no. 2 (2023): 311, <https://doi.org/0.31933/dijemss.v4i2.1592>.

⁴⁶ Sinollah and Masruroh, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)," *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 46, <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>.

- b. Keandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat, memuaskan, dan tepat waktu kepada pelanggan.
- c. Ketanggapan (*Responsivisness*), yaitu keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat dan tanggap serta memberikan informasi yang tepat.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat dan responsif serta memberikan informasi yang akurat.
- e. Empati (*Empathy*), yang dimaksud empati adalah memprioritaskan memahami kebutuhan konsumen secara khusus, menjalin hubungan, berkomunikasi dengan baik, dan perhatian pribadi.⁴⁷

3. Kemudahan Transaksi

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986. TAM terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan digunakan dalam berbagai konteks, seperti media sosial, IoT, dan teknologi *mobile*.⁴⁸ Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dua faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi adalah persepsi tentang kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).⁴⁹ *Perceived ease of use* merujuk pada persepsi individu tentang sejauh mana suatu

⁴⁷ Sinollah and Masruroh, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)," 49.

⁴⁸ Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 1st ed. (Malang: CV Seribu Benteng, 2022), 1, https://www.researchgate.net/profile/soetam-wicaksono/publication/369378395_teor_i_dasar_technology_acceptance_model/links/6418d6c592cfd54f8416a0c3/teori-dasar-technology-acceptance-model.pdf.

⁴⁹ Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 30.

teknologi atau sistem dianggap mudah untuk digunakan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ini meliputi ketersediaan dukungan teknis dan sumber daya lainnya.

Perceived ease of use mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau prosedur karena individu yakin bahwa sistem tersebut mudah untuk dipahami, dan jika seseorang merasa percaya dan yakin bahwa suatu sistem atau prosedur mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya.⁵⁰ Menurut Davis, kemudahan adalah suatu keadaan di mana seseorang tidak merasa kesusahan terhadap suatu sistem untuk digunakan dengan mudah dan tidak memerlukan upaya yang signifikan dari pemakainya.⁵¹

Kemudahan bertransaksi terjadi saat seseorang tidak perlu melakukan banyak usaha untuk memanfaatkan kemajuan teknologi baru. Ketika konsumen percaya bahwa teknologi itu transparan dan mudah digunakan, itu disebut kemudahan transaksi. Kemudahan transaksi merupakan suatu sarana yang memberikan kemudahan kepada konsumen agar lebih transparan dalam memanfaatkan sistem.⁵² Kemudahan transaksi harus mudah digunakan dan mudah dipahami, memiliki banyak opsi pembayaran dan pengiriman, dan memberi

⁵⁰ Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 34.

⁵¹ Rahda Amalita and Tri Inda Fadhila Rahma, "Pengaruh Kemudahan, Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pembelian di Marketplace Facebook pada Mahasiswa UINSU dengan Structural Equation Modeling," *Jurnal Ilimiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi* 9, no. 2 (2022): 596, <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/download/43166/38036>.

⁵² Syalwa Tazkia and Hendri Ali Ardi, "Pengaruh Penggunaan Cashless Payment terhadap Kemudahan Transaksi Konsumen Cafe Monocsky Pekanbaru," *Journal Economics, Accounting and Business* 4, no. 1 (2024): 21, <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/1321>.

konsumen rasa nyaman dan aman.⁵³ Dapat disimpulkan bahwa kemudahan bertransaksi adalah suatu sarana yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk lebih transparan dalam memanfaatkan sistem yang mudah, nyaman, dan cepat.

Menurut Ahmad dan Pambudi, ada empat indikator kemudahan transaksi, yaitu:

- a. Sangat mudah dipahami (*easy to use*), prosedur dan informasi disajikan dalam bahasa yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh nasabah, tanpa menimbulkan kebingungan
- b. Mudah dilakukan sesuai dengan keinginan konsumen (*easy to get the system to do what user want to do*), prosedur dan informasi disajikan dalam bahasa yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh nasabah, tanpa menimbulkan kebingungan
- c. Tidak memerlukan banyak usaha (*doesn't require a lot of mental effort*), menggambarkan bahwa proses yang ditawarkan tidak membebani secara mental, tidak kompleks, dan dapat dijalani dengan mudah
- d. Jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*), di mana semua informasi dan komunikasi dari pihak penyedia layanan disampaikan secara transparan dan mudah dipahami oleh nasabah.⁵⁴

⁵³ Fanny Apriyani, "Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kualitas Web terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pengguna Web Tokopedia di Jakarta Timur)," *Ikraith-Ekonomika* 7, no. 3 (2024): 127, <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika>.

⁵⁴ Joseph P Kambey, Hennij L Suot, and Laurensia Y Valentina, "Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Sikap, Minat Mahasiswa terhadap Penggunaan Financial Technology: (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Manado)," *Manajemen dan Kewirausahaan* 5, no. 1 (2024): 49, <https://doi.org/10.52682/mk.v5i1.9011>.

4. Fleksibilitas Pembiayaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), fleksibilitas atau fleksibel adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan cepat dan mudah.⁵⁵ Fleksibel adalah “*able to change or be changed easily according to the situation*”. Diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia bahwa fleksibel adalah keadaan yang dapat berubah dan diubah dengan mudah sesuai dengan keadaan.⁵⁶ Dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas merupakan kemampuan untuk menyesuaikan situasi, kondisi, atau perubahan. Fleksibilitas juga bisa merujuk pada ketangguhan dalam menghadapi perubahan dan kesediaan untuk mencoba pendekatan baru ketika menghadapi tantangan.

Pembiayaan (*financing*) adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Menurut Veithzal dan Arviyan, pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.⁵⁷ Berdasarkan definisi pembiayaan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah penyediaan dana yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain berdasarkan kesepakatan atau persetujuan, yang dapat

⁵⁵ Sugiyono and Yeyen Maryani, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), 413, <https://perpus.unimus.ac.id/wp-content/uploads/2012/05/Kamus-Besar-Bahasa-Indonesia.pdf&ved=2ahUKEwja4tGyrq6KAXVmdmwGHcpiEJoQFnoECBEQAQ&usg=AOvVaw1s4IwKyUwZI-YtdIPN4Vo3>.

⁵⁶ Ahmed Adel Hammad, “The Impact of Adopting Guerrilla Marketing on Increasing the Market Share of EgyptAir Airlines,” *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* 21, no. 2 (2021): 117, <https://doi.org/10.21608/jaauth.2021.88796.1218>.

⁵⁷ Khairiah Elwardah, “Optimalisasi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada BMT Kota Mandiri Bengkulu,” *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 2 (2020): 60, <https://ejournal.uinfasbengkulu.ac.id/index.php/Al-Intaj/article/viewFile/3631/2949>.

dilakukan melalui transaksi seperti jual beli, pinjam-meminjam, sewa-menyewa, atau kerja sama, yang wajib dikembalikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan dengan imbalan atau bagi hasil.

Dalam konteks pembiayaan, fleksibilitas merujuk pada kemudahan atau ketersediaan pilihan yang menjadikan nasabah untuk menyesuaikan pembiayaan sesuai dengan kondisi keuangan nasabah. Untuk memenuhi kebutuhan dana anggota, fleksibilitas pembiayaan ini disesuaikan dan pembayaran dilakukan dengan cara mengangsur dalam jangka waktu yang telah disepakati.⁵⁸

Menurut Firmansyah dalam penelitiannya bahwa, pembiayaan Mekaar umumnya lebih fleksibel dalam memberikan dana kepada nasabah, karena menawarkan biaya jasa atau margin yang lebih bersaing, jangka waktu pembayaran yang lebih panjang, dan kemampuan untuk memperoleh pembiayaan sesuai dengan kebutuhan usaha. Fleksibilitas ini memberi kesempatan kepada nasabah untuk lebih bijaksana dalam mengelola keuangan mereka dan menghindari masalah dalam pembayaran.⁵⁹

Menurut Kuncoro dan Suhardjono, pembiayaan yang fleksibel, diukur dengan lima indikator sebagai berikut:

- a. Realisasi pembiayaan, yaitu persetujuan untuk memberikan pembiayaan kepada pemohon

⁵⁸ Fahrudin, Purwanto, and Rifa'i, "Implementasi Pembiayaan Akad Mudharabah di KSPPS BMT TAMZIS Bina Utama Cabang Secang Kabupaten Magelang," 77.

⁵⁹ Jimi Firmansyah, "Mekaar Financing and Business Capacity Development Program to Increase Turnover and Customer Loyalty," *Formosa Journal of Sustainable Research* 2, no. 7 (2023): 1541, <https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i7.5027>.

- b. Kemudahan prosedur dan persyaratan, yaitu suatu kemudahan mengambil pembiayaan
- c. Kecepatan pelaksanaan, yaitu kecepatan dalam mengakses pembiayaan
- d. Jangka waktu pengembalian, yaitu pilihan jangka waktu yang disediakan pihak pembiayaan
- e. Pemilihan besaran angsuran yang fleksibel, yaitu pilihan jumlah angsuran yang harus dibayar setiap periode angsuran.⁶⁰

5. Risiko

Teori *Consumer Perceived Risk* atau persepsi risiko konsumen yang pertama kali dipopulerkan oleh Bauer pada tahun 1960, mengatakan bahwa risiko merupakan aspek rasional dari perilaku konsumen yang melibatkan keputusan yang dapat mengarah pada hasil yang tidak terduga dan tidak diinginkan. Persepsi risiko konsumen juga digambarkan sebagai risiko yang dipersepsikan terlibat dalam pra keputusan di mana konsumen dipengaruhi oleh keputusan dan informasi yang diberikan sementara pasca-keputusan terdiri dari metode untuk mengurangi risiko.⁶¹ Menurut Bettman, tingkat persepsi risiko cenderung lebih kuat ketika suatu produk masih baru atau ketika informasi yang tersedia tentang produk tersebut

⁶⁰ Alfairusi Tarmizi and Maulana Kamal, "Pengaruh Religiusitas, Pendapatan, Margin, dan Prosedur Pembiayaan terhadap Minat Mengambil Pembiayaan Murabahah pada Bank Aceh Syariah Capem Ulee Kareng," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam* 4, no. 1 (2022): 9, <https://jim.usk.ac.id/EKI/article/download/22975/10815>.

⁶¹ Kian Yeik Koay, "Perceived Risk and Digital Piracy: A Moderated-Moderation Model," *Journal of Information, Communication and Ethics in Society* 21, no. 4 (2023): 522, <https://doi.org/10.1108/JICES-02-2023-0014>.

masih sedikit. Tingkat risiko yang dirasakan menjadi lebih tinggi ketika produk atau layanan melibatkan konsumen secara langsung.⁶²

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), risiko adalah akibat yang kurang menguntungkan (merugikan atau membahayakan) dari suatu tindakan atau perbuatan.⁶³ Risiko menurut Fadhli dan Fachruddin, didefinisikan sebagai penilaian individu terhadap kemungkinan yang dapat berdampak baik atau buruk pada situasi atau transaksi.⁶⁴ Definisi risiko yang dikemukakan oleh Vaughan sebagai berikut:

- a. Risiko yaitu peluang terjadinya kerugian (*risk is the chance of loss*).
- b. Risiko yaitu kemungkinan kerugian (*risk is the possibility of loss*).
- c. Risiko yaitu ketidakpastian (*risk is uncertainty*).⁶⁵

Risiko adalah kesenjangan atau gap antara kejadian yang diinginkan terjadi dengan kejadian yang terealisasi. Kesenjangan ini merupakan pertanda adanya disparitas atau penyimpangan atas kejadian yang telah direncanakan dengan kejadian yang telah terjadi di lapangan.⁶⁶ Dapat disimpulkan bahwa risiko adalah potensi kerugian atau ketidakpastian yang terjadi akibat perbedaan antara hasil yang diharapkan dengan kenyataan. Hal ini mencerminkan kesenjangan antara

⁶² Jinsoo Hwang and Ja Young Choe, "How to Enhance the Image of Edible Insect Restaurants: Focusing on Perceived Risk Theory," *International Journal of Hospitality Management* 87 (2020): 2, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102464>.

⁶³ Sugiyono and Maryani, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1214.

⁶⁴ Adi Pratama et al., "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)," *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* 2, no. 1 (2019): 207, <https://doi.org/10.22487/j26223090.2019.v2.i1.13600>.

⁶⁵ Dedy Prasetyo Wicaksono and Andri Octaviani, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022), 11, <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/book/df2619da-88c8-4ded-928c-70b5585705b2>.

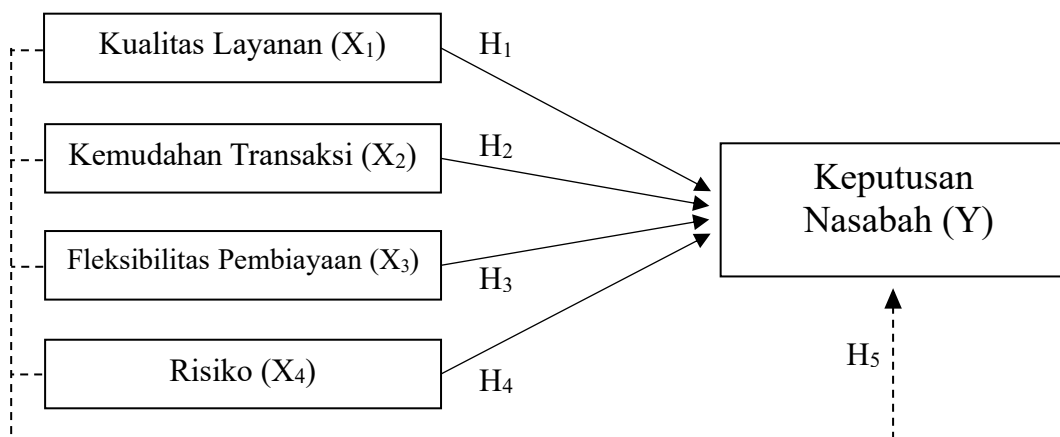
⁶⁶ Rizky Eka Febriansyah and Dewi Ratiwi Melliza, *Teori Pengambilan Keputusan*, ed. Sumartik (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020), 10, <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-623-6833-62-9/752>.

perencanaan yang telah dibuat dan realitas yang terjadi di lapangan, yang dapat berdampak baik atau buruk pada situasi atau transaksi. Selama proses pembelian, nasabah akan menghadapi berbagai jenis risiko. Beberapa risiko dapat disadari sendiri, sementara yang lain tidak. Oleh karena itu, risiko yang dirasakan mungkin berbeda dari risiko sebenarnya.

Menurut Pavlou, indikator risiko pada konsumen adalah:

- Risiko ekonomi, karena kemungkinan terjadinya kerugian finansial
- Risiko kinerja karyawan, karena pelayanannya yang tidak sempurna
- Risiko privasi, karena adanya peluang untuk mengungkapkan informasi pribadi konsumen.⁶⁷

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan:

- > = Uji Parsial
 - - - - -> = Uji Simultan

⁶⁷ Paul A Pavlou, "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model," *International Journal of Electronic Commerce/Spring* 7, no. 3 (2003): 109, <https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm?abstractid=2742286>.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau dugaan sementara peneliti merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan dibuktikan kebenarannya melalui proses analisis data. Hipotesis ini dikembangkan berdasarkan sejumlah asumsi teoritis yang relevan, serta didukung oleh hasil-hasil penelitian terdahulu dan literatur yang sudah ada.⁶⁸ Dengan merujuk pada landasan teori dan temuan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁ = terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur

H₂ = terdapat pengaruh antara Kemudahan Transaksi terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur

H₃ = terdapat pengaruh antara Fleksibilitas Pembiayaan terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur

H₄ = terdapat pengaruh antara Risiko terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur

H₅ = terdapat pengaruh simultan Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi, Fleksibilitas Pembiayaan dan Risiko terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur.

⁶⁸ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakandan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2021), 53, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50319/1/metodepenelitiankuantitatif%2Bcover.pdf>.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang memiliki spesifikasi yang sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal. Dalam penelitian kuantitatif, proses pengumpulan data, interpretasi, hingga penarikan kesimpulan dilakukan dengan menggunakan angka-angka yang diperoleh dari kuesioner penelitian.⁶⁹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah PNM Mekaar unit Wara Timur yang berlokasi di Kelurahan Malatunrung, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Januari hingga Februari 2025.

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Keputusan	Pengambilan keputusan	1. Persepsi melihat
Nasabah (Y)	adalah suatu proses	kinerja/ <i>performace</i> karyawan
	pengintegrasian yang	2. Kepuasan akan pembiayaan
	mengkombinasikan	yang ditawarkan
	pengetahuan untuk	3. Penyediaan informasi pada
	mengevaluasi dua atau lebih	saat diminta
	perilaku alternatif, dan	4. Kepercayaan terhadap
		kelompok referensi

⁶⁹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2021), 23, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50319/1/metodepenelitiankuantitatif%2bcover.pdf>.

Variabel	Definisi	Indikator
	memilih salah satu di antaranya. ⁷⁰	5. Pertimbangan pelayanan. ⁷¹
Kualitas Layanan (X ₁)	Kualitas layanan merupakan seberapa baik tingkat kualitas layanan dapat memenuhi ekspektasi konsumen. ⁷²	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>). ⁷³
Kemudahan Transaksi (X ₂)	Kemudahan transaksi merupakan suatu sarana yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk lebih transparan dalam memanfaatkan sistem. ⁷⁴	1. Sangat mudah dipahami 2. Mudah dilakukan sesuai dengan keinginan pengguna 3. Tidak memerlukan banyak usaha 4. Jelas dan mudah dimengerti. ⁷⁵
Fleksibilitas Pembiayaan (X ₃)	Fleksibilitas pembiayaan merupakan kemudahan atau ketersediaan pilihan yang menjadikan nasabah untuk menyesuaikan pembiayaan	1. Realisasi pembiayaan 2. Kemudahan prosedur dan persyaratan 3. Kecepatan pelaksanaan 4. Jangka waktu pengembalian

⁷⁰ Amalia and Ali, "Pemanfaatan Laporan Keuangan, Software dan Brainware terhadap Pengambilan Keputusan Manajemen," 66.

⁷¹ Caksana and Wulandari, "Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Konsumtif pada Aparatur Sipil Negara Kecamatan Lumajang," 895.

⁷² Richadinata et al., *Manajemen Pemasaran Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, 34.

⁷³ Richadinata et al., *Manajemen Pemasaran Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, 36.

⁷⁴ Tazkia and Ardi, "Pengaruh Penggunaan Cashless Payment terhadap Kemudahan Transaksi Konsumen Cafe Monocsky Pekanbaru," 21.

⁷⁵ Kambey, Suot, and Valentina, "Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Sikap, Minat Mahasiswa terhadap Penggunaan Financial Technology: (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Manado)," 49

Variabel	Definisi	Indikator
	sesuai dengan kondisi keuangan nasabah. ⁷⁶	5. Pemilihan angsuran yang fleksibel. ⁷⁷
Risiko (X ₄)	Risiko merupakan penilaian individu terhadap kemungkinan yang dapat berdampak baik atau buruk pada situasi atau transaksi. ⁷⁸	1. Risiko ekonomi 2. Risiko kinerja karyawan 3. Risiko privasi. ⁷⁹

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan kelompok yang menjadi fokus penelitian, yang terdiri dari subjek atau objek yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis hingga menghasilkan kesimpulan.⁸⁰ Populasi pada penelitian ini berjumlah 524 perempuan prasejahtera dan UMKM yang diperoleh dari PNM Mekaar unit Wara Timur.⁸¹ Populasi tersebut merupakan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur yang berdomisili di Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo. Nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur dipilih menjadi subjek penelitian karena dianggap relevan untuk

⁷⁶ Fahrudin, Purwanto, and Rifa'i, "Implementasi Pembiayaan Akad Mudharabah di KSPPS BMT TAMZIS Bina Utama Cabang Secang Kabupaten Magelang," 77.

⁷⁷ Tarmizi and Kamal, "Pengaruh Religiusitas, Pendapatan, Margin, dan Prosedur Pembiayaan terhadap Minat Mengambil Pembiayaan Murabahah pada Bank Aceh Syariah Capem Ulee Kareng," 9.

⁷⁸ Pratama et al., "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)," 207.

⁷⁹ Pavlou, "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model," 109.

⁸⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 80, https://digi-lib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db431652079047.pdf.

⁸¹ PNM Mekaar Unit Wara Timur, (Palopo, 3 Januari 2025).

mengumpulkan data mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *nonprobability sampling* yang peneliti gunakan adalah *Accidental Sampling* atau teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.⁸² Untuk menghitung jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Dengan tingkat kesalahan 5%, peneliti dapat memastikan bahwa ukuran sampel yang diambil cukup representatif dan dapat dipercaya. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*margin error*)

di mana,
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

⁸² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 84-85.

$$n = \frac{524}{1+524(0,05)^2}$$

$$n = \frac{524}{2,31}$$

$$n = 226,839827$$

$$n = 227 \text{ orang}$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 227 sampel dengan batas toleransi kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95%.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang meminta seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini efektif jika peneliti mengetahui variabel yang diukur dan harapan responden.⁸³ Kuesioner atau angket dibagikan kepada para nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur yang berdomisili di Kecamatan Wara Timur.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi mengumpulkan data dari catatan penting individu atau organisasi. Dokumentasi merupakan metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, program kerja, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya.⁸⁴ Data dokumentasi yang dipakai oleh peneliti adalah data pada penelitian terdahulu yang diperoleh dari

⁸³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 142.

⁸⁴ Hidayat, "Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Bagi Hasil terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Jambi," 686.

berbagai sumber dan data jumlah nasabah yang diperoleh peneliti dari PNM Mekaar unit Wara Timur.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang sedang diamati. Peneliti menggunakan alat penelitian kuesioner atau angket, yang merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁸⁵ Angket yang digunakan penelitian ini diberikan kepada nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur sebagai responden untuk memperoleh data untuk penelitian. Penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *likert* digunakan karena cocok untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun alternatif pilihan yang disediakan skala *likert* menurut Sugiono, yaitu:⁸⁶

Tabel 3.2 Tabel Penskoran

Alternatif pilihan	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

⁸⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 102-142.

⁸⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 93-94.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merujuk pada sejauh mana instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Alat ukur yang memiliki validitas tinggi dapat dipercaya karena menghasilkan data yang akurat, sedangkan alat ukur dengan validitas rendah menghasilkan data yang sulit dipercaya. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Correlated Total-Item* dengan korelasi (r hitung), jika r hitung $> r$ tabel, maka pernyataan atau pertanyaan dapat dianggap valid.⁸⁷ Uji validitas dilakukan terhadap butir-butir pernyataan yang digunakan untuk menjelaskan masing-masing indikator. Hasil pengolahan data untuk uji validitas pada 30 responden disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,864	0,361	Valid
	X1.2	0,731		Valid
	X1.3	0,738		Valid
	X1.4	0,745		Valid
	X1.5	0,865		Valid
	X1.6	0,77		Valid
	X1.7	0,822		Valid
	X1.8	0,815		Valid
	X1.9	0,674		Valid
	X1.10	0,814		Valid
Kemudahan Transaksi (X2)	X2.1	0,833	0,361	Valid
	X2.2	0,697		Valid
	X2.3	0,703		Valid
	X2.4	0,818		Valid
	X2.5	0,803		Valid
	X2.6	0,821		Valid
	X2.7	0,801		Valid

⁸⁷ Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 92.

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Fleksibilitas Pembiayaan (X3)	X2.8	0,803	0,361	Valid
	X3.1	0,791		Valid
	X3.2	0,83		Valid
	X3.3	0,763		Valid
	X3.4	0,755		Valid
	X3.5	0,811		Valid
	X3.6	0,843		Valid
	X3.7	0,73		Valid
	X3.8	0,845		Valid
	X3.9	0,824		Valid
	X3.10	0,786		Valid
Risiko (X4)	X4.1	0,76	0,361	Valid
	X4.2	0,924		Valid
	X4.3	0,760		Valid
	X4.4	0,726		Valid
	X4.5	0,757		Valid
	X4.6	0,896		Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y.1	0,779	0,361	Valid
	Y.2	0,885		Valid
	Y.3	0,689		Valid
	Y.4	0,810		Valid
	Y.5	0,702		Valid
	Y.6	0,756		Valid
	Y.7	0,804		Valid
	Y.8	0,744		Valid
	Y.9	0,799		Valid
	Y.10	0,733		Valid

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, seluruh item dari variabel Kualitas Layanan (X1), Kemudahan Transaksi (X2), Fleksibilitas Pembiayaan (X3), Risiko (X4), dan Keputusan Nasabah (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,361 ($N = 30$ dan signifikansi 5%), sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid, dapat mengukur variabel dengan baik, dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, uji reliabilitas dilakukan hanya pada pernyataan atau pertanyaan yang telah dinyatakan valid. Uji reliabilitas digunakan untuk menilai kuesioner sebagai indikator dari konstruk atau variabel yang diukur. Instrumen penelitian dianggap memiliki reliabilitas tinggi jika hasil tesnya konsisten dengan apa yang ingin diukur. Untuk menguji reliabilitas kuesioner, digunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai α lebih besar dari 0,60 atau ($\alpha > 0,60$).⁸⁸ Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,931	Reliabel
Kemudahan Transaksi (X2)	0,909	Reliabel
Fleksibilitas Pembiayaan (X3)	0,935	Reliabel
Risiko (X4)	0,892	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,924	Reliabel

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, menunjukkan bahwa semua variabel, yaitu Kualitas Layanan (X1), Kemudahan Transaksi (X2), Fleksibilitas Pembiayaan (X3), Risiko (X4), dan Keputusan Nasabah (Y), memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel, konsisten dalam pengukuran, dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

⁸⁸ Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 106.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dipakai untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan data tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan atau generalisasi yang dapat diterapkan secara luas.⁸⁹ Dalam analisis deskriptif ini, peneliti mendeskripsikan karakteristik nasabah berupa usia, penghasilan dan pekerjaan nasabah.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah distribusi variabel bebas dan terikat bersifat normal. Analisis grafik dan uji statistik (*Kolmogorov-Smirnov test*) dilakukan dengan ketentuan, jika nilai $\text{sig.} > 0,05$, maka data dianggap terdistribusi secara normal. Sebaliknya, jika nilai $\text{sig.} < 0,05$, maka data tidak terdistribusi normal.⁹⁰

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengidentifikasi hubungan signifikan antara variabel bebas. Metode yang digunakan untuk menguji multikolonieritas adalah *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Kriteria multikolonieritas dapat diuji dengan dua cara yakni jika nilai toleransi $> 0,10$, maka tidak ada multikolonieritas, sementara jika nilai toleransi $< 0,10$, maka terjadi

⁸⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 147.

⁹⁰ Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakandan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 114-119.

multikolonieritas. Selain itu, jika nilai VIF < 10,00, maka tidak ada multikolonieritas, namun jika nilai VIF > 10,00, maka multikolonieritas terjadi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan dalam varians residual antara dua pengamatan. Heteroskedastisitas terjadi ketika variasi variabel dalam model tidak konstan. Dalam penelitian ini, uji Glejser digunakan untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas, dengan pengambilan keputusan yaitu jika nilai sig. < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas, dan jika nilai sig. > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁹¹

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya serta untuk memahami jenis-jenis hubungan antara variabel tersebut. Regresi linier berganda adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

Persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

keterangan:

Y = variabel terikat

X₁, X₂, X₃, X₄ = variabel bebas

⁹¹ Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakandan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 127-140.

α = konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar konstanta)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = nilai residual.⁹²

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial, atau uji t , mengukur signifikansi parsial atau seberapa besar pengaruh signifikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan koefisien regresi secara parsial. Hipotesis yang digunakan dalam tes ini adalah:

H_0 : jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $\text{sig.} > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel *dependent* terhadap variabel *independent* atau (H_0 diterima dan H_1 ditolak).

H_1 : jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $\text{sig.} < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel *dependent* terhadap variabel *independent* atau (H_0 ditolak dan H_1 diterima).

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F , mengukur seberapa besar pengaruh signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian diuji dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat kepercayaan 5% dan $df = (n-k-1)$. Hipotesis yang digunakan untuk melakukan pengujian ini adalah:

⁹² Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, ed. Try Koryati (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021), 51-52, <https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/e-book-metodologipenelitian-syafrida.pdf>.

H0 : Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig. > 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat atau (H0 diterima dan Ha ditolak)

Ha : Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig. < 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat atau (H0 ditolak dan Ha diterima).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat nilai (*R Square*) pada tabel *model summary*. Semakin rendah angka koefisien determinasi dalam model regresi, atau semakin mendekati 0 (nol), maka semakin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika angka koefisien mendekati 100% atau 1, ini menunjukkan pengaruh yang lebih besar dari variabel bebas terhadap variabel terikat.⁹³

⁹³ Sahir, *Metodologi Penelitian*, 52-54.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan pada 1 Juni 1999 dengan tujuan memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Koperasi (UMKMK) di Indonesia. Salah satu program unggulannya adalah Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar), yang diluncurkan pada tahun 2015. Dalam operasionalnya, PNM Mekaar unit Wara Timur menerapkan sistem pembiayaan berbasis kelompok dengan prinsip tanggung renteng. Setiap kelompok terdiri dari beberapa subkelompok, yang masing-masing beranggotakan 5 hingga 30 nasabah. Program PNM Mekaar bertujuan untuk memberdayakan perempuan dengan memberikan akses pembiayaan tanpa agunan. Berdasarkan data, hingga awal Januari 2025, PNM Mekaar unit Wara Timur telah menyalurkan pembiayaan kepada 3.893 nasabah, dengan 524 di antaranya berasal dari Kecamatan Wara Timur.

Nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur adalah perempuan dari kalangan ekonomi menengah ke bawah, terutama ibu rumah tangga dan pelaku usaha mikro (UMKM) yang membutuhkan tambahan modal untuk mengembangkan usaha mereka. Beberapa nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur mengatakan bahwa mereka adalah nasabah yang terkendala dengan akses ke layanan perbankan dengan syarat agunan. Motivasi utama mereka dalam mengambil pembiayaan di PNM Mekaar unit Wara Timur beragam, tetapi umumnya berkaitan dengan kebutuhan

ekonomi keluarga dan untuk pengembangan usaha mereka. Banyak dari mereka yang ingin mengembangkan usaha kecil seperti warung sembako atau toko kelontong, usaha makanan ringan, pedagang kaki lima, atau perdagangan kecil lainnya. Beberapa juga menggunakan pembiayaan Mekaar untuk kebutuhan mendesak seperti biaya pendidikan anak, kesehatan, atau renovasi rumah sederhana, walaupun pembiayaan ini harusnya dimanfaatkan untuk pengembangan usaha nasabah.

PNM Mekaar unit Wara Timur menawarkan layanan pembiayaan berbasis kelompok tanpa agunan yang ditujukan untuk memberdayakan perempuan pelaku UMKM. Layanan ini mencakup pendampingan usaha, pelatihan manajemen keuangan sederhana, serta pertemuan mingguan. Dengan konsep layanan sistem tanggung renteng, nasabah memiliki keterikatan sosial yang mendorong kedisiplinan dalam pembayaran serta pengembangan usaha bersama. Setiap kelompok biasanya mengikuti pertemuan rutin mingguan untuk pembayaran angsuran.

Selain memberikan pembiayaan kepada nasabahnya, PNM Mekaar unit Wara Timur juga memberikan layanan pendampingan dan pelatihan kewirausahaan bagi para nasabahnya. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek seperti manajemen keuangan, pemasaran, dan strategi pengembangan usaha. Dengan layanan ini, diharapkan nasabah tidak hanya mendapatkan akses ke modal, tetapi juga mampu mengelola usahanya dengan lebih baik agar bisa berkembang dan meningkatkan taraf hidup keluarga mereka.

2. Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
21-30 tahun	54	23,8	23,8
31-40 tahun	110	48,5	72,2
41-50 tahun	54	23,8	96,0
di atas 50 tahun	9	4,0	100,0
Total	227	100,0	

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Dari data tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kelompok usia 21-30 tahun sebanyak 54 orang (23,8%), sedangkan kelompok usia 31-40 tahun memiliki jumlah terbanyak, yaitu 110 orang (48,5%). Kelompok usia 41-50 tahun memiliki jumlah yang sama dengan kelompok usia 21-30 tahun, yaitu 54 orang (23,8%). Sementara itu, kelompok usia di atas 50 tahun memiliki jumlah paling sedikit, yaitu hanya 9 orang (4,0%). Mayoritas responden berada yang dalam rentang usia produktif, terutama di kelompok usia 31-40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur adalah perempuan usia dewasa muda hingga paruh baya, yang kemungkinan masih aktif dalam kegiatan usaha dan ekonomi produktif.

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Ibu Rumah Tangga	47	20,7	20,7
Pedagang Kaki Lima	101	44,5	65,2
Toko Kelontong	78	34,4	99,6
Penjual Ikan	1	0,4	100,0
Total	227	100,0	

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Dari data tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai pedagang kaki lima, yaitu sebanyak 101 orang (44,5%), diikuti oleh toko kelontong dengan jumlah 78 orang (34,4%). Sementara itu, ibu rumah tangga mencakup 47 orang (20,7%), dan kelompok dengan jumlah paling sedikit adalah penjual ikan, yaitu hanya 1 orang (0,4%). Dari data ini dapat disimpulkan juga bahwa sebagian besar nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur usaha di sektor perdagangan, baik sebagai pedagang kaki lima maupun pemilik toko kelontong. Hal ini menunjukkan bahwa program pembiayaan PNM Mekaar banyak dimanfaatkan oleh perempuan yang menjalankan usaha kecil dan mikro untuk meningkatkan pendapatan keluarga.

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
> Rp500.000	23	10,1	10,1
> Rp1.000.000	63	27,8	37,9
> Rp2.000.000	86	37,9	75,8
> Rp3.000.000	55	24,2	100,0
Total	227	100,0	

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Dari data tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa responden dengan penghasilan lebih dari Rp2.000.000 merupakan kelompok terbesar, yaitu 86 orang (37,9%), diikuti oleh responden dengan penghasilan lebih dari Rp1.000.000 sebanyak 63 orang (27,8%). Sementara itu, 55 orang (24,2%) memiliki penghasilan lebih dari Rp3.000.000 dan kelompok dengan penghasilan lebih dari Rp500.000 merupakan yang paling sedikit, yaitu 23 orang (10,1%). Dari data ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur

memiliki penghasilan di atas Rp2.000.000 per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa usaha yang dijalankan oleh responden cukup berkembang, dengan sebagian besar dari mereka memperoleh pendapatan yang relatif stabil. Namun, masih terdapat kelompok dengan penghasilan rendah yang kemungkinan masih dalam tahap awal usaha atau menghadapi kendala dalam pengelolaan bisnisnya.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		227
Normal	Mean	0,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,59623519
Most Extreme Differences	Absolute	0,059
	Positive	0,037
	Negative	-0,059
Test Statistic		0,059
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0,052

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel di atas, nilai signifikansi sebesar 0,052 lebih besar dari ($> 0,05$), yang menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Hal ini berarti asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi, sehingga model regresi yang digunakan dapat dianggap valid untuk analisis lebih lanjut.

b. Uji Multikollinearitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikollinearitas

	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
(Constant)	4,601	2,583	1,781	0,076		
Kualitas Layanan	0,350	0,057	6,105	0,000	0,622	1,607
Kemudahan Transaksi	0,351	0,066	5,278	0,000	0,648	1,544
Fleksibilitas Pembiayaan	0,165	0,059	2,818	0,005	0,675	1,482
Risiko	0,143	0,087	1,637	0,103	0,718	1,394

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas pada tabel di atas, seluruh variabel bebas, yaitu Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi, Fleksibilitas Pembiayaan, dan Risiko, memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas di antara variabel independen, sehingga model regresi dapat digunakan tanpa masalah terkait hubungan linear yang kuat antar variabel bebas.

c. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Glejser

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,230	2,196		2,382	0,018
Kualitas Layanan	-0,007	0,041	-0,013	-0,183	0,855
Kemudahan Transaksi	0,072	0,045	0,118	1,590	0,113
Fleksibilitas Pembiayaan	-0,113	0,038	-0,211	-2,946	0,194
Risiko	-0,047	0,059	-0,058	-0,801	0,424

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji Glejser, semua variabel independen dalam tabel memiliki nilai signifikansi (Sig) lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan

bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga varians residual bersifat konstan dan model regresi memenuhi asumsi klasik.

4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,601	2,583		1,781	0,076
Kualitas Layanan	0,350	0,057	0,358	6,105	0,000
Kemudahan Transaksi	0,351	0,066	0,303	5,278	0,000
Fleksibilitas Pembiayaan	0,165	0,059	0,159	2,818	0,005
Risiko	0,143	0,087	0,089	1,637	0,103

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda di atas, maka didapatkan model regresi,

$$Y = 4,601 + 0,350X_1 + 0,351X_2 + 0,165X_3 + 0,143X_4 + e$$

dengan kesimpulan sebagai berikut:

- Nilai konstanta yang diperoleh 4,601 memiliki nilai positif, artinya menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi, Fleksibilitas Pembiayaan, dan Risiko) bernilai konstan 0 (nol), maka keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar diperkirakan sebesar 4,601.
- Nilai koefisien Kualitas Layanan sebesar 0,350 menunjukkan nilai positif yang berarti bahwa jika setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan (X_1) akan meningkatkan keputusan pembiayaan nasabah (Y) sebesar 0,350 dan jika setiap penurunan satu satuan dalam kualitas layanan (X_1) akan menurunkan keputusan nasabah (Y) sebesar 0,350.

- c. Nilai koefisien Kemudahan Transaksi sebesar 0,351 menunjukkan nilai positif yang berarti bahwa jika setiap peningkatan satu satuan dalam kemudahan transaksi (X2) akan meningkatkan keputusan pembiayaan nasabah (Y) sebesar 0,351 dan jika setiap penurunan satu satuan dalam kemudahan transaksi (X2) akan menurunkan keputusan nasabah (Y) sebesar 0,351.
- d. Nilai koefisien Fleksibilitas Pembiayaan sebesar 0,165 menunjukkan nilai positif yang berarti bahwa jika semakin fleksibel pembiayaan atau setiap peningkatan satu satuan dalam fleksibilitas pembiayaan (X3) akan meningkatkan keputusan pembiayaan nasabah (Y) sebesar 0,165 dan jika setiap penurunan satu satuan dalam fleksibilitas pembiayaan (X3) akan menurunkan keputusan nasabah (Y) sebesar 0,165.
- e. Nilai koefisien Risiko sebesar 0,143 menunjukkan nilai positif yang berarti bahwa semakin tinggi risiko atau setiap peningkatan satu satuan dalam risiko (X4) akan meningkatkan keputusan pembiayaan nasabah (Y) sebesar 0,143 dan jika setiap penurunan satu satuan dalam risiko (X4) akan menurunkan keputusan nasabah (Y) sebesar 0,143.

5. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,601	2,583		1,781	0,076
Kualitas Layanan	0,350	0,057	0,358	6,105	0,000
Kemudahan Transaksi	0,351	0,066	0,303	5,278	0,000
Fleksibilitas Pembiayaan	0,165	0,059	0,159	2,818	0,005
Risiko	0,143	0,087	0,089	1,637	0,103

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai t hitung sebesar 6,105 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai t hitung $>$ t tabel ($6,105 > 1,971$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur.
- b. Variabel Kemudahan Transaksi memiliki nilai t hitung sebesar 5,278 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai t hitung $>$ t tabel ($5,278 > 1,971$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur.
- c. Variabel Fleksibilitas Pembiayaan memiliki nilai t hitung sebesar 2,818 dengan nilai signifikansi 0,005. Karena nilai t hitung $>$ t tabel ($2,818 > 1,971$) dan signifikansi $0,005 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur.
- d. Kemudian pada variabel Risiko memiliki nilai t hitung sebesar 1,637 dengan nilai signifikansi 0,103. Karena nilai t hitung $<$ t tabel ($1,637 < 1,971$) dan signifikansi $0,103 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_4 ditolak, artinya risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur.

Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	711,110	4	177,778	61,578	0,000 ^b
Residual	640,925	222	2,887		
Total	1352,035	226			

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil tabel uji F diatas, nilai F hitung sebesar 61,578 dengan nilai signifikansi 0,000. Jika F hitung sebesar 61,578 dan F tabel sebesar 2,41 (df1=4 dan df2=222), maka $61,587 > 2,41$ dan $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_5 diterima. Hal ini berarti bahwa secara simultan, kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan, dan risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar.

Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,725	0,526	0,517

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,526, yang berarti 52,6% variasi dalam keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan, dan risiko. Sisanya, 47,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Kesimpulannya, model regresi ini memiliki tingkat pengaruh yang cukup baik, namun masih ada faktor lain yang turut mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar Unit Wara Timur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah di PNM Mekaar unit Wara Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 6,105 dan nilai signifikansi 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan nasabah untuk mengambil pembiayaan. Berdasarkan indikator kualitas layanan yang mencakup beberapa aspek, seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), nasabah cenderung mempertimbangkan pelayanan yang cepat, jelas, dan tidak berbelit-belit dalam menentukan keputusan mereka. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan keputusan nasabah dalam menggunakan suatu layanan keuangan.⁹⁴

Selain itu, penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan keputusan nasabah serta menarik lebih banyak calon nasabah untuk menggunakan layanan keuangan mikro seperti pembiayaan di PNM Mekaar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nengsih Lestari dan Eka Ardiansyah yang berjudul “Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kualitas

⁹⁴ Richadinata et al., *Manajemen Pemasaran Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, 37.

Layanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2”, di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah PNM Mekaar.⁹⁵

Dalam konteks PNM Mekaar unit Wara Timur, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam keputusan pembiayaan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah merasakan kenyamanan dalam pelayanan, menerima informasi pembiayaan dengan jelas, serta mendapatkan pendampingan usaha yang membantu keberlangsungan bisnis mereka. Selain itu, nasabah merasa diperlakukan dengan baik oleh karyawan dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan, maka semakin tinggi keputusan pembiayaan.

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa, kualitas layanan menjadi salah satu variabel yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan nasabah. Secara teoretis, kualitas layanan merupakan elemen penting dalam menarik dan mempertahankan nasabah, karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan keputusan nasabah terhadap lembaga keuangan. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PNM Mekaar unit Wara Timur, pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembiayaan ternyata tergolong kecil. Hal ini dapat dijelaskan karena standar pelayanan yang diberikan oleh PNM Mekaar sudah seragam dan merata di seluruh unit. Nasabah menganggap

⁹⁵ Lestari and Ardiansyah, “Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu2 (Studi Kasus di Desa Berang Rea, Kecamatan Moyo Hulu 315.

bahwa pelayanan yang ramah, prosedur yang jelas, dan ketepatan waktu pelayanan merupakan hal yang sewajarnya diterima, sehingga kualitas layanan tidak menjadi faktor utama yang dipertimbangkan dalam keputusan mengambil pembiayaan.

Selain itu, karakteristik nasabah PNM Mekaar yang mayoritas merupakan pelaku usaha mikro dan perempuan prasejahtera membuat mereka lebih fokus pada kebutuhan mendesak terhadap modal daripada memperhatikan mutu layanan secara rinci. Bagi mereka, selama layanan yang diberikan tidak menghambat proses pencairan pembiayaan, maka aspek kualitas layanan dianggap cukup memadai. Meskipun kualitas layanan penting secara normatif dalam teori pemasaran jasa, dalam konteks PNM Mekaar unit Wara Timur, pengaruhnya terhadap keputusan pembiayaan menjadi lebih kecil karena persepsi nasabah yang telah menganggap standar layanan tersebut sebagai sesuatu yang umum dan tidak lagi menjadi faktor pembeda yang signifikan.

Oleh karena itu, peningkatan kapasitas *Account Officer* (AO) atau karyawan melalui pelatihan serta optimalisasi sistem layanan berbasis digital dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan keputusan pembiayaan nasabah di PNM Mekaar unit Wara Timur.

2. Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar Unit Wara Timur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan transaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah dengan nilai t-hitung sebesar 5,278 dan nilai signifikansi 0,000, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini berarti bahwa semakin mudah transaksi, maka semakin tinggi keputusan

pembiayaan nasabah. Dalam kajian teori yang telah dibahas sebelumnya, menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi adopsi suatu layanan keuangan. Jika suatu layanan keuangan dianggap mudah diakses dan digunakan, maka tingkat penerimaannya oleh nasabah akan semakin tinggi.⁹⁶

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nur Jamaludin dan Rohadatul A'is yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kemudahan Transaksi dan Lokasi terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Syariah BMT Bisma Tangerang”, yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kemudahan transaksi berpengaruh dan signifikan. Kemudahan transaksi berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota koperasi karena pelayanan yang ada di koperasi Syariah itu sangat diterima dan diapresiasi oleh anggota. Contohnya pelayanan pembayaran angsuran dengan mendatangi langsung anggota satu persatu ke tempatnya, serta mendatangi langsung anggota untuk diberikan layanan perkoperasian.⁹⁷ Hal ini juga sejalan dengan faktor kemudahan transaksi di PNM Mekaar unit Wara Timur yang melakukan pendampingan usaha dan mengumpulkan pembayaran angsuran nasabah oleh karyawan PNM Mekaar dengan mendatangi langsung ke rumah-rumah nasabah dan mempermudah nasabah dalam mengakses layanan tanpa harus menghadapi proses administrasi langsung ke kantor.

Berdasarkan hasil penelitian ini, nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur menilai bahwa syarat dan ketentuan pembiayaan mudah dipahami, proses

⁹⁶ Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 34.

⁹⁷ Jamaludin and A'is, “Pengaruh Citra Merek, Kemudahan Transaksi dan Lokasi terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Syariah BMT Bisma Tangerang,” 6.

pengajuan tidak rumit, serta pembayaran angsuran dapat dilakukan tanpa hambatan. Selain itu, informasi terkait layanan selalu disampaikan dengan jelas dan sederhana, sehingga nasabah merasa lebih nyaman dalam mengelola pembiayaan. Namun, dalam beberapa kasus, meskipun transaksi dianggap mudah, masih ada kendala teknis seperti keterlambatan dalam proses realisasi pembiayaan atau kurangnya informasi mengenai aturan pembayaran yang dapat menjadi hambatan bagi sebagian kecil nasabah. Oleh karena itu, PNM Mekaar unit Wara Timur dapat terus meningkatkan sistem informasi dan komunikasi dengan nasabah agar transaksi berjalan lebih lancar dan efektif.

3. Pengaruh Fleksibilitas Pembiayaan terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar Unit Wara Timur

Fleksibilitas pembiayaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah, dengan nilai t-hitung sebesar 2,818 dan nilai signifikansi 0,005, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin fleksibel skema pembiayaan, maka semakin besar kemungkinan nasabah untuk mengambil pembiayaan. Fleksibilitas pembiayaan meliputi aspek-aspek seperti besaran jumlah pembiayaan yang dapat disesuaikan, jangka waktu pembayaran yang variatif, serta kemungkinan restrukturisasi pembiayaan jika nasabah menghadapi kesulitan keuangan. Fleksibilitas ini sangat penting bagi pelaku usaha kecil yang pendapatannya tidak selalu stabil.

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jimi Firmansyah dengan judul “*Mekaar Financing and Business Capacity Development Program to Increase Turnover and Customer Loyalty*,” yang menyebut bahwa

pembiayaan Mekaar umumnya lebih fleksibel dalam memberikan dana kepada nasabah, karena menawarkan biaya jasa atau margin yang lebih bersaing, jangka waktu pembayaran yang lebih panjang, dan kemampuan untuk memperoleh pembiayaan sesuai dengan kebutuhan usaha.⁹⁸ Di PNM Mekaar unit Wara Timur, fleksibilitas pembiayaan diwujudkan dalam bentuk pinjaman tanpa agunan, sistem pembayaran angsuran yang disesuaikan dengan kondisi usaha nasabah, serta kemungkinan mendapatkan tambahan modal jika usaha berkembang.

PNM Mekaar unit Wara Timur memberikan fleksibilitas dalam skema pembiayaan yang menjadi daya tarik bagi nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah dapat dengan mudah menerima realisasi pembiayaan, mendapatkan persetujuan dengan cepat, serta prosedur pengajuan yang sederhana. Selain itu, jangka waktu pengembalian yang fleksibel dan besaran angsuran yang dapat disesuaikan dengan kemampuan finansial nasabah juga menjadi faktor utama yang mendukung keputusan mereka dalam mengambil pembiayaan. Namun, hasil penelitian pada yang dilakukan pada nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur ini menunjukkan bahwa pengaruh fleksibilitas pembiayaan terhadap keputusan nasabah cenderung kecil.

Fleksibilitas pembiayaan secara konseptual diharapkan menjadi salah satu faktor penentu dalam keputusan nasabah mengambil pembiayaan, terutama di lembaga keuangan yang melayani segmen usaha mikro dan masyarakat prasejahtera. Kemudahan dalam prosedur, pilihan jangka waktu angsuran, serta

⁹⁸ Firmansyah, "Mekaar Financing and Business Capacity Development Program to Increase Turnover and Customer Loyalty," 1541.

nominal angsuran yang sesuai dengan kemampuan nasabah, menjadi nilai tambah dalam suatu lembaga keuangan, di PNM Mekaar fleksibilitas ini sudah dianggap sebagai karakteristik standar. Dengan kata lain, seluruh nasabah sudah mengetahui sejak awal bahwa PNM Mekaar menawarkan skema pembiayaan yang mudah dan fleksibel, sehingga fleksibilitas tidak lagi menjadi faktor pertimbangan yang dominan dalam proses pengambilan keputusan.

Selain itu, dalam kondisi kebutuhan ekonomi yang mendesak, nasabah lebih mengutamakan aspek kecepatan pencairan dan minimnya syarat dibandingkan dengan mengevaluasi fleksibilitas skema pembayaran. Akibatnya, walaupun fleksibilitas tetap berkontribusi secara positif, namun besarnya pengaruhnya terhadap keputusan pembiayaan relatif kecil karena sudah menjadi sesuatu yang diharapkan dan bukan keunggulan kompetitif yang luar biasa di mata nasabah. Namun, meskipun fleksibilitas pembiayaan berpengaruh signifikan, ada tantangan dalam penerapannya, seperti risiko gagal bayar yang lebih tinggi jika tidak ada mekanisme pengawasan yang ketat. Oleh karena itu, PNM Mekaar menyediakan layanan sistem tanggung renteng untuk mengurangi risiko yang terkait dengan risiko gagal bayar dalam konteks fleksibilitas pembiayaan.

4. Pengaruh Risiko terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar

Unit Wara Timur

Berbeda dengan variabel lainnya, variabel risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah, dengan nilai t-hitung sebesar 1,637 dan nilai signifikansi 0,103, maka H_0 diterima dan H_4 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa faktor risiko tidak menjadi pertimbangan utama bagi nasabah

dalam mengambil pembiayaan di PNM Mekaar unit Wara Timur. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Dwi Mawarti dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten” yang menemukan hasil bahwa variabel risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*, hal ini disebabkan karena risiko masih tergolong cukup tinggi.⁹⁹

Dalam kajian teori yang telah dibahas sebelumnya, menurut Pavlou, risiko dalam keuangan mikro meliputi risiko ekonomi (kemampuan membayar kembali pinjaman), risiko operasional (pelayanan yang tidak optimal), serta risiko privasi (keamanan data nasabah).¹⁰⁰ Berdasarkan teori *Consumer Perceived Risk*, risiko seharusnya menjadi faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan, terutama dalam keuangan mikro yang melibatkan risiko ekonomi, operasional, dan privasi. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur, meskipun mayoritas responden setuju bahwa mereka mendapatkan informasi mengenai risiko ekonomi, risiko biaya tambahan, dan risiko keamanan data.

Kesenjangan ini terjadi karena adanya sistem tanggung renteng yang membuat nasabah merasa lebih aman karena adanya tanggung jawab pembayaran yang dibagi dalam kelompok, jika salah satu anggota nasabah dalam kelompok

⁹⁹ Mawarti, “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten,” 65.

¹⁰⁰ Pavlou, “Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model,” 109.

tidak dapat melakukan pembayaran angsurannya. Nasabah PNM Mekaar memiliki masa tenggang atau *grace period* selama dua minggu untuk dapat melunasi tunggakan. Namun, selama periode ini, nasabah tetap diwajibkan hadir dalam Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM). Jika setelah masa tenggang nasabah belum juga melakukan pembayaran, maka PNM Mekaar akan memberikan peringatan pertama melalui proses penagihan oleh Tim Mekaar. Apabila peringatan tersebut tidak diindahkan dan nasabah tetap tidak melakukan pembayaran, maka akan diberlakukan sistem tanggung renteng. Dalam sistem tanggung renteng, dana Uang Pertanggungjawaban yang telah disetor nasabah dapat digunakan untuk melunasi tunggakan. Jika tunggakan tersebut masih belum dapat dilunasi melalui dana tersebut, maka anggota kelompok lain dapat menyelesaikan kewajiban pembayaran nasabah tersebut.¹⁰¹

Selain itu, risiko dianggap tidak berpengaruh signifikan karena adanya pendampingan usaha yang membantu nasabah mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Secara statistik, hubungan antara risiko dan keputusan pembiayaan nasabah juga lemah, yang menunjukkan bahwa meskipun risiko disadari, faktor lain seperti kualitas layanan, kemudahan transaksi dan fleksibilitas layanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam keputusan mereka untuk mengambil pembiayaan di PNM Mekaar unit Wara Timur. Selain itu, nasabah yang sudah memiliki pengalaman mengambil pembiayaan sebelumnya mungkin sudah lebih percaya terhadap sistem yang diterapkan.

¹⁰¹ PT. Permodalan Nasional Madani, "PNM Mekaar & PNM Mekaar Syariah, " *pnm.co.id*, 2023, <https://www.pnm.co.id/bisnis/pnm-mekaar>. Diakses pada tanggal 29 April 2025

Selama prosedur pembiayaan sederhana, tidak memerlukan agunan, dan dana dapat segera digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha atau konsumsi, maka potensi risiko seperti denda keterlambatan, perubahan jadwal pembayaran, ataupun beban bunga, tidak menjadi fokus utama dalam pengambilan keputusan. Di samping itu, pendekatan pendampingan kelompok yang diterapkan di PNM Mekaar melalui sistem tanggung renteng juga memberikan rasa aman kolektif bagi nasabah, sehingga persepsi individu terhadap risiko cenderung menurun. Dengan demikian, hasil ini memperkuat bahwa dalam konteks lembaga pembiayaan mikro, faktor kebutuhan praktis dan rasa aman sosial lebih mendominasi keputusan pembiayaan dibandingkan pertimbangan rasional terkait risiko.

Namun, meskipun risiko berpengaruh tidak signifikan, risiko tetap perlu diperhatikan oleh PNM Mekaar unit Wara Timur, terutama dalam memberikan edukasi keuangan kepada nasabah agar mereka lebih bijak dalam mengelola pinjaman dan mengantisipasi kemungkinan gagal bayar di masa depan.

5. Pengaruh Simultan Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi, Fleksibilitas Pembiayaan dan Risiko terhadap Keputusan Pembiayaan Nasabah PNM Mekaar Unit Wara Timur

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama, variabel kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan, dan risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah dengan nilai F-hitung sebesar 61,578 dan signifikansi 0,000, maka H_0 ditolak dan H_5 diterima. Hal ini berarti bahwa keputusan pembiayaan nasabah tidak hanya bergantung pada satu faktor tertentu, tetapi merupakan hasil dari interaksi berbagai

aspek aksesibilitas yang mereka terima. Kualitas layanan yang baik memberikan rasa percaya dan kenyamanan bagi nasabah, kemudahan transaksi memastikan proses pengajuan dan pembayaran angsuran berjalan tanpa hambatan, serta fleksibilitas pembiayaan memberikan keleluasaan dalam menentukan jangka waktu dan besaran angsuran sesuai dengan kondisi keuangan mereka.

Meskipun risiko tidak menjadi faktor utama dalam keputusan pembiayaan nasabah, keberadaannya tetap perlu diperhatikan, terutama dalam aspek edukasi keuangan agar nasabah lebih bijak dalam mengelola pembiayaan mereka. Berdasarkan hasil penelitian, PNM Mekaar unit Wara Timur telah menyediakan layanan yang responsif, prosedur transaksi yang mudah, serta skema pembiayaan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan nasabah. PNM Mekaar unit Wara Timur dapat terus meningkatkan strategi pemasarannya dengan menyesuaikan kebijakan layanan berdasarkan kebutuhan dan preferensi nasabah. PNM Mekaar unit Wara Timur tidak hanya dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada tetapi juga menarik lebih banyak calon nasabah untuk bergabung dalam program pembiayaan mereka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan nasabah memilih PNM Mekaar unit Wara Timur sebagai sumber pembiayaan mereka.
2. Kemudahan transaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur. Nasabah cenderung memilih layanan keuangan yang tidak mempersulit proses administrasi, memiliki sistem pembayaran yang mudah, dan menyediakan bantuan langsung dari karyawan PNM Mekaar unit Wara Timur.
3. Fleksibilitas pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur, di mana semakin fleksibel skema pembiayaan, semakin besar keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan.
4. Berbeda dengan variabel lainnya, risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah lebih fokus pada manfaat yang mereka dapatkan

daripada mempertimbangkan risiko jangka panjang dalam mengambil pembiayaan karena adanya sistem tanggung renteng dalam kelompok.

5. Secara simultan kualitas layanan, kemudahan transaksi, fleksibilitas pembiayaan dan risiko berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembiayaan nasabah PNM Mekaar unit Wara Timur.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang peneliti dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PNM Mekaar unit Wara Timur peneliti menyarankan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelatihan rutin kepada karyawannya agar lebih responsif dan profesional dalam melayani nasabah. Selain itu, proses administrasi dapat disederhanakan untuk menghindari prosedur yang berbelit-belit dan mempermudah akses bagi nasabah.
2. Bagi lembaga pembiayaan lain agar dapat mengadopsi sistem layanan PNM Mekaar yang berbasis komunitas dengan menyediakan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, terutama pelaku usaha mikro. Kemudahan akses dan fleksibilitas dalam proses pencairan dana dapat menjadi daya tarik bagi calon nasabah. Selain itu, skema pembiayaan tanpa agunan dengan sistem tanggung renteng juga bisa menjadi alternatif yang menarik bagi lembaga pembiayaan lain.
3. Bagi nasabah dan calon nasabah disarankan untuk memahami dengan baik syarat dan ketentuan pembiayaan sebelum mengajukan pinjaman, agar dapat mengelola keuangan secara bijak dan menghindari risiko gagal bayar.

Pembiayaan sebaiknya digunakan untuk kepentingan produktif, seperti pengembangan usaha, daripada kebutuhan konsumtif yang tidak mendesak.

4. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel atau faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembiayaan nasabah, seperti pengaruh literasi keuangan, peran sosial, atau kondisi ekonomi makro. Selain itu, metode penelitian yang digunakan dapat dikembangkan dengan pendekatan kualitatif atau metode campuran untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiarrahan, and Muhammad Subhan. "Faktor-Faktor yang Menyebabkan Nasabah Memilih Pembiayaan di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) terhadap Peningkatan UMKM di Desa Karya Mukti." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* 8, no. 9 (2024): 193–203. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jimt/article/view/4375/4475>.
- Adel Hammad, Ahmed. "The Impact of Adopting Guerrilla Marketing on Increasing the Market Share of EgyptAir Airlines." *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* 21, no. 2 (2021): 113–28. doi:<https://doi.org/10.21608/jaauth.2021.88796.1218>.
- Afrika, Pebri. "Faktor yang Menyebabkan Masyarakat Memilih Pembiayaan di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah (Persero) Cabang Muara Kelingi." IAIN Curup, 2023. [http://e-theses.iaincurup.ac.id/3946/1/Pebri Afrika.pdf](http://e-theses.iaincurup.ac.id/3946/1/Pebri%20Afrika.pdf).
- Amalia, Dania Nur, and Hapzi Ali. "Pemanfaatan Laporan Keuangan, Software dan Brainware terhadap Pengambilan Keputusan Manajemen." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)* 5, no. 1 (2023): 64–71. doi:<https://doi.org/10.31933/jemsi>.
- Amalita, Rahda, and Tri Inda Fadhila Rahma. "Pengaruh Kemudahan, Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pembelian di Marketplace Facebook pada Mahasiswa UINSU dengan Structural Equation Modeling." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi* 9, no. 2 (2022): 593–604. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/download/43166/38036>.
- Andriana, Ririn, Widji Astuti, and Ebi Subiyantoro. "Mediation of Student Loyalty on the Influence of Service Quality and Institutional Image on Student Word of Mouth in Indonesia." *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science* 4, no. 2 (2023): 309–22. doi:<https://doi.org/10.31933/dijemss.v4i2.1592>.
- Apriyani, Fanny. "Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kualitas Web terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pengguna Web Tokopedia di Jakarta Timur)." *Ikraith-Ekonomika* 7, no. 3 (2024): 124–35. doi:<https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika>.
- Astriaana, Lila Maudy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah PNM Mekaar Syariah Cabang Jember." Universitas Jember, 2022. <https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/110713>.

- Azhari, Munir. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada FBM Worldwide." *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 16, no. 2 (2021): 35–44. <https://journal.stimaimmi.ac.id/index.php/aliansi/article/download/97/pdf>.
- Biro Hukum dan Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. "Menteri PPPA Dorong ALISA Khadijah Ikut Dampingi Kelompok Perempuan Rentan." *Kemenpppa.Go.Id*, 2024. <https://www.kemenpppa.go.id/page/view/NTI0Ng==>.
- Caksana, Rangga Adi, and Dwi Wulandari. "Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Konsumtif pada Aparatur Sipil Negara Kecamatan Lumajang." *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan* 1, no. 9 (2021): 889–905. doi:<https://doi.org/10.17977/um066v1i92021p889-905>.
- Crusita, Andriyana BR Padang. "Pengaruh Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas, dan Reputasi Bank terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan." Universitas Pembangunan Panca Budi, 2021. <https://eprints.pancabudi.ac.id/1112/1/crusitaandriyanabrpadang.pdf>.
- Elwardah, Khairiah. "Optimalisasi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada BMT Kota Mandiri Bengkulu." *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 2 (2020): 59–67. <https://ejournal.uinfasbengkulu.ac.id/index.php/Al-Intaj/article/viewFile/3631/2949>.
- Erkaes. *Pintu Terbuka: Strategi Inovatif untuk Inklusi Keuangan yang Lebih Luas*. Surabaya: CV. Garuda Mas Sejahtera, 2024. <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/book/9de6244a-5ae6-4016-8436-890989965faf/789493d9-4f7c-48d1-ad32-e2c120461f68>.
- Fahrudin, Adi, Purwanto, and Fuad Yanuar Akhmad Rifa'i. "Implementasi Pembiayaan Akad Mudharabah di KSPPS BMT TAMZIS Bina Utama Cabang Secang Kabupaten Magelang." *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi dan Kewirausahaan* 3, no. 2 (2023): 70–78. <https://journal.fkpt.org/index.php/JAMEK/article/download/1174/558>.
- Febriansyah, Rizky Eka, and Dewi Ratiwi Melliza. *Teori Pengambilan Keputusan*. Edited by Sumartik. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-623-6833-62-9/752>.
- Filda, Rizqa Ummiha. "Pengaruh Brand Equity dan Aksesibilitas terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Bank Jatim Syariah KC Madiun." IAIN Ponorogo, 2020. <https://etheses.iainponorogo.ac.id/11613/1/e-thesis-rizqaummihafilda fiks.pdf>.

- Firmansyah, Jimi. "Mekaaar Financing and Business Capacity Development Program to Increase Turnover and Customer Loyalty." *Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)* 2, no. 7 (2023): 1535–50. doi:<https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i7.5027>.
- Hasibuan, Indra Mualim, and Marliyah. "Obstacle of Accessibility of Financing for Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs) from Finansial Institution." *Aksioma: Jurnal Manajemen* 3, no. 1 (2024): 15–24. doi:<https://doi.org/10.30822/aksioma.v3i1.3254>.
- Hendrayadi, Syafrudin, and Rehani. "Berpikir Kritis Dalam Perspektif Pendidikan Islam." *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran* 6, no. 2 (2023): 2382–91. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/21870/15425>.
- Hidayat, Firman. "Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Bagi Hasil terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Jambi." *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 4, no. 2 (2023): 675–90. doi:<https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i2>.
- Hwang, Jinsoo, and Ja Young Choe. "How to Enhance the Image of Edible Insect Restaurants: Focusing on Perceived Risk Theory." *International Journal of Hospitality Management* 87 (2020): 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102464>.
- Iskandar, Ahmad Syarief, Muhammad Nur Alam Muhajir, Ambas Hamida, and Erwin Erwin. "The Effects of Institutions on Economic Growth in East Asia." *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan* 15, no. 1 (2023): 87–100. doi:<http://dx.doi.org/10.17977/um002v15i12023p087>.
- Jamaludin, Nur, and Rohadatul A'is. "Pengaruh Citra Merek, Kemudahan Transaksi dan Lokasi terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Syariah BMT Bisma Tangerang." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 9, no. 3 (2021): 1–8. doi:<https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i3.607>.
- Kambey, Joseph P, Hennij L Suot, and Laurensia Y Valentina. "Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Sikap, Minat Mahasiswa terhadap Penggunaan Financial Technology: (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Manado)." *Manajemen dan Kewirausahaan* 5, no. 1 (2024): 45–60. doi:<https://doi.org/10.52682/mk.v5i1.9011>.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Departemen Agama RI, 2019. <https://archive.org/download/alqurandanterjemahnya/Al-Qur%27an dan Terjemahnya.pdf>.

- Kementerian Keuangan RI Ditjen Perbendaharaan. “Tujuh Tahun Mendukung Usaha Mikro Bertumbuh: Evaluasi dan Tantangan.” *Kemenkeu.Go.Id*, 2024. <https://pip.kemenkeu.go.id/berita/142/tujuh-tahun-mendukung-usaha-mikro-bertumbuh-evaluasi-dan-tantangan>.
- Koay, Kian Yeik. “Perceived Risk and Digital Piracy: A Moderated-Moderation Model.” *Journal of Information, Communication and Ethics in Society* 21, no. 4 (2023): 521–32. doi:10.1108/JICES-02-2023-0014.
- Lazmul, Adilla Reza. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Risiko dan Sharia Compliance terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Digital Banking Bank Syariah.” STIE Indonesia Banking School, 2022. <http://repository.ibs.ac.id/4060/>.
- Lestari, Nengsih, and Eka Ardiansyah. “Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu2 (Studi Kasus di Desa Berang Rea, Kecamatan Moyo Hulu).” *Seminar Nasional Manajemen Inovasi* 2, no. 1 (2024): 309–16. <https://conference.uts.ac.id/index.php/Student/article/view/1055/658>.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2021. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50319/1/metodepenelitiankuantitatif%2Bcover.pdf>.
- Mawarti, Ayu Dwi. “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten.” UIN Surakarta, 2023. https://eprints.iain-surakarta.ac.id/6535/1/AyuDwiMawarti_185231272_Skripsi_PBS_%282023%29_%281%29.pdf.
- Mekaar, PNM. “Jumlah Nasabah PNM Mekaar Unit Wara Timur.” Palopo, 2025.
- Muhammad, Febrianty, and I Gede Eko Putra Sri Sentanu. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2023. [https://jdih.setwan.surakarta.go.id/storage/perpustakaan/Manajemen+Pengambilan+Keputusan+Cetak+Ebook+\(2\).pdf](https://jdih.setwan.surakarta.go.id/storage/perpustakaan/Manajemen+Pengambilan+Keputusan+Cetak+Ebook+(2).pdf).
- Ningsih, Etty Harya, and Lombok Manurung. “Analisis Faktor Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Bank BTN KC Medan.” *ECo-Buss* 6, no. 1 (2023): 399–409. doi:<https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.886>.
- Nur, Fathika Rizqya. “Pengaruh Promosi, Keamanan dan Kemudahan Transaksi terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 Menggunakan Mobile Banking di Bank Mandiri

- Syariah KC Kudus.” IAIN Kudus, 2021.
<http://repository.iainkudus.ac.id/5432/>.
- Palopo, BPS Kota. “Kota Palopo Dalam Angka 2024.” Palopo, 2024.
<https://palopokota.bps.go.id>.
- Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry. “SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
https://www.researchgate.net/publication/200827786_Servqual_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality&ved=.
- Pavlou, Paul A. “Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model.” *International Journal of Electronic Commerce/Spring* 7, no. 3 (2003): 101–34.
<https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm?abstractid=2742286>.
- Pratama, Adi, Fadli Moh. Saleh, Femilia Zahra, and Nadhira Afdhalia. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu).” *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* 2, no. 1 (2019): 204–16. doi:<https://doi.org/10.22487/j26223090.2019.v2.i1.13600>.
- PT. Permodalan Nasional Madani. “PNM Mekaar & PNM Mekaar Syariah.” *Pnm.Co.Id*, 2023. <https://www.pnm.co.id/bisnis/pnm-mekaar>.
- Puspitaningrum, Yuni, and Aji Damanuri. “Analisis Lokasi Usaha Dalam Meningkatkan Keberhasilan Bisnis pada Grosir Berkah Doho Dolopo Madiun.” *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 2, no. 2 (2022): 289–304. <https://pdfs.semanticscholar.org/0b25/0d55bb6ed29a88226987c9b2f2aabf87836f.pdf>.
- Putri, Debi Eka, Fauziah, Purboyo, Dhea Zatira, Anne Haerany, Raden Isma Anggraini, Muhammad Iqbal Fasa, et al. *Lembaga Keuangan Bank & Non Bank*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.
https://www.researchgate.net/profile/Ekayana-Paranita/publication/366743420_lembaga_keuangan_bank_non_bank/links/63b18620a03100368a45c3b8/lembaga-keuangan-bank-non-bank.pdf.
- Richadinata, Kadek Riyan Putra, A A Ngurah Bagus Aristayudha, Vitalia Vina Carla Rettobjan, Ni Made Widnyani, and Ni Luh Putu Surya Astitiani. *Manajemen Pemasaran Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Cilacap: PT Media Pustaka Indo, 2024.
<https://play.google.com/store/books/details?id=T0obEQAAQBAJ>.

- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Edited by Try Koryati. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021. [https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/E-Book Metodologi Penelitian Syafrida.pdf](https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/E-Book%20Metodologi%20Penelitian%20Syafrida.pdf).
- Septian Deny. "Jokowi: PNM Mekaar Salurkan Pembiayaan Rp 43,6 Triliun Agustus 2024, Termasuk untuk Emak-Emak." *Liputan6.Com*, 2024. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5767613/>.
- Sinollah, and Masruroh. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)." *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64. doi:<https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013. https://digi-lib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf.
- Sugiyono, and Yeyen Maryani. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008. https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/04/Kamus-Besar-Bahasa-Indonesia_Mutatis-Mutandis-Hal-1078.pdf.
- Tarmizi, Alfairusi, and Maulana Kamal. "Pengaruh Religiusitas, Pendapatan, Margin, dan Prosedur Pembiayaan terhadap Minat Mengambil Pembiayaan Murabahah pada Bank Aceh Syariah Capem Ulee Kareng." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam* 4, no. 1 (2022): 1–18. <https://jim.usk.ac.id/EKI/article/download/22975/10815>.
- Tazkia, Syalwa, and Hendri Ali Ardi. "Pengaruh Penggunaan Cashless Payment terhadap Kemudahan Transaksi Konsumen Cafe Monocsky Pekanbaru." *Journal Economics, Accounting and Business* 4, no. 1 (2024): 20–25. <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/1321>.
- Wicaksono, Dedy Prasetyo, and Andri Octaviani. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022. <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/book/df2619da-88c8-4ded-928c-70b5585705b2>.
- Wicaksono, Soetam Rizky. *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. 1st ed. Malang: CV Seribu Benteng, 2022. https://www.researchgate.net/profile/Soetam-Wicaksono/publication/369378395_Teori_Dasar_Technology_Acceptance_Model/links/6418d6c592cfd54f8416a0c3/Teori-Dasar-Technology-Acceptance-Model.pdf.

Zikra, Karen Elya, and Zuwardi. “Analisis Peran Permodalan Nasional Madani (PNM Mekaar Syariah) Dalam Meningkatkan Pendapatan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pelaku Usaha Mikro di Nagari Abai Siat Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya).” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 1, no. 3 (2023): 423–34. <http://j-economics.my.id/index.php/home/article/view/34>.

Zusrony, Edwin. *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021. https://digi-lib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_af4fc26370d71743c5796f1b81bfa97f73ce1c73_1652928345.pdf.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Perkenalkan saya Kamran mahasiswa Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dalam rangka penyelesaian tugas akhir, maka saya melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN NASABAH PNM MEKAAR UNIT WARA TIMUR”**. Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian. Saya harapkan saudara/(i) mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid. Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda centang (✓) untuk salah satu opsi dan setiap pernyataan di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang dialami dalam mengambil pembiayaan di PNM unit Mekaar pada salah satu kolom:

STS = Sangat tidak setuju, **TS** = Tidak setuju, **RG** = Ragu-ragu

S = Setuju, atau **SS** = Sangat setuju.

Usia	:	☐ 21-30 tahun	☐ 31-40 tahun
		☐ 41-50 tahun	☐ > 50 tahun
Pekerjaan	:	☐ Ibu rumah tangga	☐ Pedagang kaki lima
		☐ Toko kelontong	☐
Pendapatan	:	☐ > Rp500.000	☐ > Rp1.000.000
		☐ > Rp2.000.000	☐ > Rp3.000.000

Item	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Keputusan nasabah (Y)		STS	TS	RG	S	SS
Y.1	Pelayanan PNM Mekaar selalu berjalan sesuai standar operasional yang telah ditentukan.					
Y.2	PNM Mekaar selalu menawarkan produk berdasarkan prosedur yang jelas dan terstruktur sesuai aturan OJK.					
Y.3	Pendampingan usaha yang diberikan oleh PNM Mekaar membuat usaha saya berkesinambungan dengan baik.					
Y.4	Pembiayaan dari PNM Mekaar memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan usaha saya.					
Y.5	Informasi terkait pembiayaan selalu diberikan dengan jelas sesuai permintaan saya.					
Y.6	Saya selalu menerima penjelasan lengkap mengenai pembiayaan yang ditawarkan oleh PNM Mekaar.					
Y.7	Saya yakin untuk mengambil pembiayaan berdasarkan rekomendasi pihak yang saya percayai.					
Y.8	Saya mendapat pengaruh positif dari rekomendasi pihak lain mengenai pembiayaan Mekaar.					
Y.9	Pelayanan yang diberikan PNM Mekaar selalu memberikan kenyamanan bagi saya.					
Y.10	Kualitas layanan PNM Mekaar membuat saya semakin percaya untuk memutuskan mengambil pembiayaan ini.					
Kualitas Layanan (X1)		STS	TS	RG	S	SS
X1.1	PNM Mekaar menyediakan fasilitas dan perlengkapan layanan yang sesuai dan layak digunakan.					
X1.2	PNM Mekaar selalu memastikan setiap layanan didukung oleh alat yang mendukung kelancaran proses pembiayaan.					

X1.3	PNM Mekaar selalu menyediakan akses yang mudah dan cepat ke layanan pembiayaan kapan saja saya membutuhkannya.					
X1.4	Informasi yang diberikan PNM Mekaar kepada saya selalu akurat dan dapat dipercaya.					
X1.5	PNM Mekaar memberikan respon cepat saat saya membutuhkan informasi produk pembiayaan.					
X1.6	PNM Mekaar selalu memberikan solusi dengan cepat ketika saya menghadapi masalah dalam proses pembiayaan.					
X1.7	Saya yakin dengan kemampuan PNM Mekaar dalam memberikan solusi.					
X1.8	Saya yakin bahwa penggunaan produk pembiayaan ini memberikan keamanan dan perlindungan.					
X1.9	PNM Mekaar memahami kebutuhan dan kondisi keuangan usaha saya.					
X1.10	Saya diperlakukan dengan baik dan dihargai oleh karyawan PNM Mekaar.					
Kemudahan Transaksi (X2)		STS	TS	RG	S	SS
X2.1	Syarat dan ketentuan pembiayaan ini mudah saya pahami.					
X2.2	Proses pengajuan pembiayaan tidak rumit dan mudah saya ikuti.					
X2.3	Saya dapat dengan mudah membayar angsuran pembiayaan tanpa bantuan siapapun.					
X2.4	Saya dapat dengan mudah mengatur jadwal pengembalian dan angsuran pembayaran sesuai dengan preferensi saya.					
X2.5	Proses pelunasan dapat saya selesaikan tanpa perlu melalui proses yang rumit.					
X2.6	Proses pembayaran angsuran sangat mudah tanpa perlu datang ke kantor PNM Mekaar.					
X2.7	Informasi terkait produk layanan selalu disampaikan secara jelas dan sederhana.					
X2.8	Saya dapat memahami informasi tentang perjanjian tanpa kebingungan.					
Fleksibilitas Pembiayaan (X3)		STS	TS	RG	S	SS

X3.1	PNM Mekaar mempermudah proses realisasi pembiayaan.					
X3.2	Pengajuan pembiayaan Mekaar saya disetujui dengan cepat.					
X3.3	Prosedur pengajuan pembiayaan ini sederhana dan tidak berbelit-belit.					
X3.4	Persyaratan dan perjanjian pembiayaan dengan mudah saya dipenuhi.					
X3.5	PNM Mekaar memberikan proses persetujuan pembiayaan yang cepat setelah semua persyaratan saya terpenuhi.					
X3.6	Saya menerima realisasi pembiayaan tanpa harus menunggu lama.					
X3.7	Jangka waktu pengembalian yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan keuangan saya.					
X3.8	Pembiayaan ini tersedia berbagai pilihan jangka waktu pengembalian yang fleksibel.					
X3.9	Besaran angsuran yang ditawarkan oleh PNM Mekaar tidak memberatkan saya.					
X3.10	Saya bebas memilih besaran angsuran sesuai dengan kemampuan saya.					
Risiko (X4)		STS	TS	RG	S	SS
X4.1	Saya dengan mudah mendapatkan informasi lengkap tentang potensi risiko ekonomi sebelum mengambil pembiayaan Mekaar.					
X4.2	Semua biaya tambahan atau risiko keuangan selalu dijelaskan secara terbuka kepada saya.					
X4.3	PNM Mekaar selalu memastikan data dan dokumen pembiayaan yang diterima akurat dan benar sebelum persetujuan.					
X4.4	PNM Mekaar selalu memastikan setiap proses layanan berjalan sesuai prosedur.					
X4.5	Informasi tentang pembiayaan saya dijaga kerahasiaannya.					
X4.6	Penggunaan dokumen atau data pribadi saya selalu mendapatkan konfirmasi dari PNM Mekaar.					

Lampiran 2: Tabulasi Data

N	Keputusan nasabah (Y)										Kualitas Layanan (X1)										Kemudahan Transaksi (X2)										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total Y	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X1 10	Total X1	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6	X2 7	X2 8	Total X2
1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	5	5	4	5	4	5	36
2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	42	5	4	5	4	5	5	4	5	37
3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	45	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47	4	5	4	5	4	4	5	5	36
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	4	5	4	38
5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	40	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	44	4	5	4	5	4	5	5	5	37
6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45	3	5	4	5	3	5	3	4	5	5	42	4	5	5	4	4	5	5	5	37
7	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46	4	5	5	5	5	4	5	5	38
8	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	43	5	5	4	5	4	5	4	3	35
9	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	44	5	4	5	4	5	5	4	5	37
10	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	46	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	46	4	5	3	5	4	5	4	5	35
11	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	43	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	43	5	5	4	4	5	5	5	4	37
12	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	44	5	5	4	4	4	5	5	5	37
13	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	43	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45	5	4	5	5	4	5	4	5	37
14	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47	4	4	5	4	5	4	5	4	35
15	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46	3	5	4	5	4	5	5	5	36
16	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	47	4	5	4	5	5	5	5	4	37
17	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	44	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46	5	5	4	5	4	5	4	4	36
18	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45	5	4	4	5	4	5	5	4	36
19	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	44	5	4	5	5	5	4	5	4	37
20	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	45	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45	5	5	4	5	5	4	5	4	37
21	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	45	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45	4	4	5	4	5	5	4	5	36
22	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	5	4	5	4	5	4	5	5	37
23	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	3	4	5	4	5	5	35
24	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	43	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	46	5	4	4	3	4	4	4	5	33
25	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46	5	5	4	5	4	4	5	5	37
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	4	5	4	5	5	5	5	38
27	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45	4	4	5	5	5	4	4	4	35
28	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	41	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	42	5	5	3	4	5	5	4	3	34
29	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	41	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	42	5	5	4	3	4	5	5	4	35
30	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	42	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	42	5	4	5	4	3	5	5	4	35
31	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	41	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	43	4	4	5	3	5	4	5	5	35
32	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	42	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	42	3	5	4	5	4	4	5	5	35
33	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	42	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	41	5	3	5	5	4	4	5	3	34
34	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	41	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	43	3	4	5	5	4	5	5	4	35
35	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	5	4	4	4	5	4	4	4	34
36	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	43	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	5	4	4	4	4	4	4	4	33
38	4	4	5	5	3	4	2	4	4	5	40	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	41	4	5	5	5	3	5	4	3	34
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	42	3	4	5	4	4	5	4	4	33
40	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44	4	4	5	4	4	4	4	5	34
41	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44	4	5	5	4	5	5	5	5	38
42	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	4	4	4	5	4	4	4	5	34
43	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45	4	5	4	5	5	4	4	5	36
44	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	44	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	43	3	5	4	4	5	4	5	4	34
45	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	43	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	44	3	4	4	4	4	5	4	4	32
46	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	43	5	4	4	5	5	3	5	5	1	4	41	4	4	4	4	4	4	5	5	34
47	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	43	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	43	5	5	4	4	4	3	5	4	34
48	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
49	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	44	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	46	4	5	5	5	4	5	5	5	38
50	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44	4	5	4	5	4	5	5	4	36
51	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	43	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46	4	3	5	5	4	5	5	5	36
52	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	46	4	4	5	4	5	4	5		

58	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	44	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47	3	5	4	5	5	4	5	5	36
59	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	41	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	44	5	4	5	4	5	5	4	4	36
60	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	41	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47	4	5	5	4	4	5	5	5	37
61	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	4	5	4	4	4	4	5	5	35
62	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	45	5	4	5	4	5	4	4	5	36
63	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	43	4	5	4	5	4	5	4	5	36
64	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45	4	5	4	5	4	4	5	4	35
65	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	43	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45	5	5	4	5	5	4	4	4	36
66	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45	5	4	4	4	5	5	5	4	36
67	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	45	5	5	5	4	4	5	4	5	37
68	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45	5	5	5	4	4	5	4	5	37
69	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	42	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	3	5	5	5	5	5	4	4	36
70	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	43	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45	5	4	5	4	4	4	5	5	36
71	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4	5	5	4	5	4	4	5	36
72	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43	4	5	4	4	5	5	4	4	35
73	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44	5	4	5	5	4	4	5	5	37
74	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	46	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44	5	4	5	4	5	4	4	5	36
75	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	46	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	44	5	4	5	4	4	4	5	5	36
76	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44	4	5	4	4	4	4	4	5	34
77	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46	5	5	4	4	5	4	5	4	36
78	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	4	4	4	5	4	4	5	5	35
79	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	45	5	4	5	5	5	4	4	5	37
80	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46	4	5	4	5	4	5	4	5	36
81	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45	4	4	4	5	5	5	4	5	36
82	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	45	5	5	4	4	4	5	4	5	36
83	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44	4	4	4	4	5	4	5	5	35
84	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	39	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44	5	5	5	5	5	4	4	5	38
85	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46	5	4	4	4	5	5	5	4	36
86	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	42	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	44	5	5	5	5	5	4	4	4	37
87	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	43	4	5	4	4	5	5	4	5	36
88	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	45	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	44	5	5	5	5	5	4	4	4	37
89	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	46	5	4	5	5	5	4	4	5	36
90	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	4	5	4	5	5	4	4	5	36
91	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	4	5	4	5	5	5	4	5	37
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	42	4	5	4	1	4	5	4	5	4	4	40	4	4	5	4	3	4	5	4	33
95	4	4	5	4	3	2	3	4	5	4	38	5	4	4	4	5	1	3	4	5	4	39	5	5	4	4	5	4	4	4	35
96	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	44	5	2	5	4	5	5	1	5	4	3	39	5	5	4	5	3	5	4	5	36
97	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	43	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	46	4	5	4	4	5	4	5	4	35
98	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	43	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	44	5	4	5	4	5	4	5	5	37
99	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	43	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
100	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	43	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46	2	5	4	5	4	5	5	4	34
101	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	42	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	5	5	5	4	5	3	5	4	36
102	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	45	4	3	4	5	5	4	5	4	34
103	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	42	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	44	4	5	5	4	5	4	4	4	35
104	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	40	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46	5	2	3	4	2	3	4	4	27
105	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	43	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45	4	5	3	5	5	4	5	4	35
106	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	41	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	43	4	3	4	5	4	5	5	5	35
107	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	44	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45	3	4	4	5	4	5	4	5	34
108	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	44	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	44	5	5	4	3	5	5	4	5	36
109	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	44	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	43	5	5	4	5	4	4	5	4	36
110	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	42	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	41	5	3	4	5	5	4	5	4	35
111	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	44	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	43	4	5	5	4	4	5	4	5	36
112	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	43	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	44	4	4	5	4	5	4	5	4	35
113	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	45	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	42	5	5	4	5	3	5	4	5	36
114	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	44	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	43	4	4	5	3	5	5	4	5	35
115	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	42	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	45	4	5	4	4	5	4	5	5	36
116	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	43	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	41	5	5	5	3	4	4	5	4	35
117	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	44	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	43	5	4	5	4	4	5	4	5	36
118	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	40	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	45	4	4	4	5	5	5	5	4	36
119	4	5	5	4	4	5																									

120	5	4	5	5	2	3	3	4	4	4	39	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	45	4	4	3	5	5	5	5	4	35
121	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	41	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	44	5	5	4	5	4	4	5	4	36
122	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	43	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	42	5	5	5	4	4	4	5	4	36
123	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	4	33
124	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43	5	4	4	4	4	5	5	5	36
125	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	46	5	4	5	4	5	4	4	5	36
126	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47	5	5	5	4	4	5	5	5	38
127	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	44	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46	4	5	4	4	5	4	5	5	36
128	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44	5	4	4	5	5	4	5	5	37
129	5	4	4	5	3	4	5	2	4	4	40	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44	4	3	5	5	5	4	5	2	33
130	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	46	4	4	5	4	5	4	4	5	35
131	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43	4	4	4	4	4	5	4	5	43	4	5	5	4	5	4	5	4	5	36
132	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	42	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42	5	4	4	4	4	4	5	4	34
133	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	46	4	5	4	4	5	4	4	4	34
134	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	45	3	5	4	5	4	4	2	4	4	5	40	5	4	3	5	5	4	5	5	36
135	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	44	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	44	4	5	5	4	3	5	4	5	35
136	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	43	4	4	4	3	5	5	4	4	33
137	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	41	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43	4	5	4	5	4	5	4	4	35
138	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	43	5	2	4	4	5	5	4	3	5	4	41	4	5	4	5	5	5	4	5	37
139	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	45	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	42	4	5	5	4	5	3	5	4	35
140	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	43	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	44	4	5	4	5	4	5	4	3	34
141	4	5	4	5	5	4	4	2	4	5	42	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	44	4	5	5	4	3	4	5	5	35
142	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	43	5	3	4	5	5	4	1	5	4	5	41	4	5	5	4	2	4	5	5	34
143	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	45	5	5	5	4	5	4	5	4	37
144	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	44	5	3	4	5	5	4	4	4	2	5	41	5	5	4	4	4	4	5	4	35
145	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	42	5	4	2	4	5	5	5	3	33
146	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46	4	5	5	4	4	5	4	5	36
147	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45	5	4	4	4	5	5	4	4	35
148	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46	4	5	5	4	4	5	5	5	37
149	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43	4	4	4	4	5	4	5	5	35
150	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43	4	4	5	2	4	4	5	5	33
151	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	44	5	5	5	4	4	4	5	5	37
152	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	45	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44	5	5	5	4	4	4	4	5	37
153	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
154	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	5	4	4	5	5	4	5	36
155	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44	5	4	5	4	5	4	5	4	36
156	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46	4	4	5	5	4	4	4	5	35
157	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
158	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
159	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
160	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
161	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
162	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	44	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
163	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
164	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
165	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	5	4	33
166	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	42	5	5	4	4	4	4	5	5	36
167	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	41	4	4	4	5	4	4	4	4	33
168	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46	5	4	4	3	5	4	4	4	33
169	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	45	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	43	4	4	5	5	5	2	4	4	33
170	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	41	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	40	4	3	4	4	3	4	3	3	28
171	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	40	4	4	4	4	4	4	4	3	31
172	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	41	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	41	3	4	3	2	3	4	4	3	26
173	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	42	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	43	3	4	5	5	3	5	2	4	31
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
175	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	45	4	4	4	4	4	4	5	5	34
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	5	5	5	5	5	38
177	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	42	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44	5	5	2	5	4	5	5	4	35
178	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45	3	5	5	4	4	2	4	5	5	3	40	4	5	5	2	4	4	5	4	33
179	4	4	5	2	5	4	5	4	3	5	41	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	44	3	5	4	4	4	5	5	2	32
180	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	44	5	3	4	4	5	2	5	4	5	5	42	4	3	5	4	5	5	4	4	34

182	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	43	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	44	4	5	5	2	4	4	5	5	34
183	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	43	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	46	3	5	4	5	5	4	2	4	32
184	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	43	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	43	5	5	4	4	5	4	4	5	36
185	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	44	4	5	5	4	2	4	5	5	34
186	5	4	5	5	3	5	4	5	2	4	42	5	4	5	4	5	2	4	5	5	4	43	5	4	5	5	2	4	4	5	34
187	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	45	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	43	4	5	4	5	5	5	4	5	37
188	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	43	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	44	4	5	4	5	4	3	5	4	34
189	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	42	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	44	5	4	5	5	4	5	4	5	37
190	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	44	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	45	4	4	4	5	4	5	3	5	34
191	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	45	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	4	5	5	4	5	4	5	3	35
192	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	44	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	44	4	5	5	4	5	5	3	5	36
193	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	43	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	44	4	5	5	5	4	5	4	5	37
194	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	46	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	45	5	5	4	5	4	5	5	3	36
195	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	43	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44	5	4	3	5	4	5	4	5	35
196	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	42	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	45	4	4	5	4	5	4	4	5	35
197	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	46	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	46	5	4	5	3	5	4	4	4	34
198	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	43	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
199	3	5	5	5	5	4	4	5	2	5	43	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	46	5	5	5	4	4	4	4	5	36
200	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	43	4	4	4	4	5	4	4	5	34
201	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	45	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43	5	4	5	4	4	4	4	5	35
202	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	4	5	4	4	4	4	5	4	34
203	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	44	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43	5	4	5	4	4	4	4	5	35
204	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44	5	5	4	4	5	5	4	4	36
205	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	43	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44	4	5	4	4	4	5	5	5	36
206	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	46	4	4	5	4	4	5	4	5	35
207	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	43	5	4	4	5	4	5	4	3	34
208	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	43	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	43	5	4	5	4	3	5	4	5	35
209	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45	4	4	5	5	5	4	4	5	36
210	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	43	4	5	4	4	5	4	5	4	35
211	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	43	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45	4	5	5	4	4	4	5	4	35
212	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	45	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	4	5	4	5	4	4	5	35
213	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	5	4	5	4	3	4	5	34
214	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	43	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44	3	4	4	5	4	5	5	4	34
215	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	44	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44	4	5	4	3	4	5	4	5	34
216	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	44	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45	5	4	5	5	4	5	4	4	36
217	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	43	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46	4	5	3	4	4	5	4	5	34
218	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	41	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	45	4	3	4	5	4	3	5	4	32
219	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	42	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	44	5	4	3	5	5	4	5	4	35
220	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44	4	5	4	4	5	4	4	5	35
221	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	44	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	42	5	4	5	4	4	4	4	5	35
222	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	43	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	44	5	4	5	4	4	5	4	5	36
223	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	44	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45	5	4	2	4	4	4	5	4	33
224	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	43	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	42	4	5	4	5	3	5	5	4	35
225	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	44	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45	5	4	5	4	4	5	4	3	34
226	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	43	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	43	5	4	4	4	4	5	4	5	35
227	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	44	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	41	4	4	4	5	5	4	5	4	35

N	Fleksibilitas Pembiayaan (X3)										Total	Risiko (X4)						Total
	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X310		X41	X42	X43	X44	X45	X46	
1	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	41	4	5	4	4	5	4	26
2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	44	4	5	5	4	5	5	28
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46	4	5	5	4	5	5	28
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47	4	5	5	4	5	4	27
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45	4	5	5	5	5	5	29
6	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	46	5	5	4	4	5	4	27
7	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	42	4	5	5	3	5	4	26
8	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46	4	5	4	5	4	5	27
9	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	44	5	4	5	4	5	5	28
10	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45	5	4	3	5	4	5	26

11	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	46	4	5	5	5	3	4	26
12	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	45	4	4	5	4	5	5	27
13	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	42	5	4	5	5	4	5	28
14	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46	4	5	4	5	5	4	27
15	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	45	5	4	5	4	5	4	27
16	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	44	5	5	4	4	5	4	27
17	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	45	4	4	5	4	5	5	27
18	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	45	5	5	4	5	5	5	29
19	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46	4	5	4	4	5	4	26
20	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46	4	5	5	5	4	5	28
21	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45	5	5	4	5	5	4	28
22	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46	4	5	4	5	4	5	27
23	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	45	3	5	4	5	4	5	26
24	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	46	4	5	5	4	5	5	28
25	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	46	5	5	4	4	5	4	27
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4	4	4	4	4	5	25
27	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	43	4	4	5	4	5	5	27
29	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	42	5	4	4	5	3	5	26
30	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	45	3	4	5	4	5	5	26
31	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	42	3	4	5	3	5	4	24
32	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	43	5	4	5	3	5	5	27
33	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	45	3	4	4	5	4	4	24
34	5	3	5	5	4	5	3	5	4	3	42	5	4	4	5	3	4	25
35	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44	4	5	4	5	4	4	26
36	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4	4	4	5	5	5	27
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	5	5	5	5	27
38	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	43	2	4	4	4	5	3	22
39	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	32	3	3	3	3	4	4	20
40	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43	4	4	5	4	4	4	25
41	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	41	4	5	5	4	4	4	26
42	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	45	4	4	5	4	4	4	25
43	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43	4	5	4	5	4	4	26
44	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	4	5	4	5	4	4	26
45	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	44	5	4	5	5	5	4	28
46	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45	5	5	4	3	4	4	25
47	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	43	3	5	5	4	4	5	26
48	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44	5	5	4	4	5	4	27
49	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	45	5	5	4	4	4	4	26
50	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	44	4	4	4	5	5	4	26
51	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	44	5	5	4	5	4	4	27
52	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46	4	4	4	5	5	4	26
53	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46	5	4	4	4	5	5	27
54	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44	4	4	5	4	5	4	26
55	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	41	5	4	4	4	5	4	26
56	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	46	5	4	3	4	5	4	25
57	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	45	4	5	4	5	4	5	27
58	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	46	4	5	5	4	4	4	26
59	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	45	4	4	5	5	5	4	27
60	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	42	4	5	5	5	4	5	28
61	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45	4	4	3	5	5	4	25
62	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46	4	4	5	4	5	4	26
63	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45	4	5	4	4	5	4	26
64	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46	3	4	5	5	4	4	25
65	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	44	4	5	5	4	4	4	26
66	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45	4	5	5	4	5	4	27
67	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45	4	4	5	5	4	5	27
68	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	46	5	4	4	5	4	5	27
69	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	43	4	5	4	4	4	4	25

70	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	42	4	4	5	5	5	5	28
71	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	45	4	4	5	4	4	4	25
72	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44	4	5	4	5	4	4	26
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	5	4	5	4	27
74	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47	5	4	5	5	5	4	28
75	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45	4	5	4	5	4	4	26
76	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43	4	4	4	4	5	5	26
77	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44	4	4	4	5	4	5	26
78	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46	5	5	4	5	3	4	26
79	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46	5	4	4	4	5	5	27
80	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43	5	5	4	5	5	5	29
81	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	45	5	5	4	4	4	5	27
82	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44	5	5	4	4	5	4	27
83	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43	4	4	4	5	4	4	25
84	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45	5	5	4	4	4	3	25
85	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45	5	5	5	4	4	5	28
86	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	46	5	5	4	4	5	4	27
87	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	5	4	27
88	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	45	5	5	5	4	4	4	27
89	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	46	4	5	5	5	4	5	28
90	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47	4	5	4	5	5	5	28
91	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47	5	5	5	4	5	4	28
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
94	4	2	5	4	3	4	5	4	4	4	39	4	4	3	5	5	5	26
95	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	40	3	4	5	4	4	4	24
96	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	46	5	4	5	4	5	4	27
97	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	42	5	5	4	5	4	5	28
98	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	42	4	4	5	4	5	4	26
99	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	43	5	4	4	5	4	5	27
100	5	1	5	4	5	4	5	4	3	5	41	4	5	4	5	4	5	27
101	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	45	5	5	4	5	3	5	27
102	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46	4	5	4	4	5	4	26
103	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46	5	4	4	5	4	5	27
104	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	45	3	5	4	5	4	4	25
105	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	45	5	4	5	5	4	5	28
106	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	40	4	4	5	4	5	4	26
107	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	44	4	5	4	5	5	4	27
108	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	45	3	4	5	5	4	5	26
109	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45	5	4	5	5	4	5	28
110	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45	4	5	5	4	3	4	25
111	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45	5	5	4	5	4	4	27
112	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	4	5	5	4	27
113	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	44	5	4	4	5	4	5	27
114	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45	4	5	4	5	5	4	27
115	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	42	4	5	4	5	5	4	27
116	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46	3	5	4	5	5	4	26
117	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45	4	5	4	5	4	3	25
118	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45	5	4	3	5	4	5	26
119	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	44	5	4	5	4	4	5	27
120	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	43	5	5	3	4	4	5	26
121	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46	4	5	4	5	5	4	27
122	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	45	5	3	4	3	5	4	24
123	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43	4	4	5	4	4	5	26
124	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	5	4	5	4	4	4	26
125	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47	4	4	5	5	5	4	27
126	5	4	4	5	5	2	5	4	5	3	42	5	5	4	4	3	5	26
127	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44	4	4	5	4	5	4	26
128	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	47	4	4	5	5	5	4	27

129	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	45	5	4	5	5	4	4	27
130	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44	4	5	5	4	4	5	27
131	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	43	5	4	4	5	5	5	28
132	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	44	4	4	3	4	5	4	24
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	4	4	27
134	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45	4	4	5	5	5	4	27
135	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	42	4	3	5	4	4	5	25
136	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44	5	4	5	4	5	4	27
137	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44	4	5	4	5	4	4	26
138	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	44	4	4	5	4	5	4	26
139	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46	4	5	5	5	4	5	28
140	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	46	4	5	4	5	4	5	27
141	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	42	4	5	5	3	5	4	26
142	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	42	5	4	4	4	3	5	25
143	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	45	3	5	5	4	5	4	26
144	3	5	5	4	5	2	4	5	5	4	42	5	5	4	3	5	5	27
145	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	44	5	4	5	5	5	4	28
146	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46	4	5	5	5	4	4	27
147	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	45	4	5	5	4	4	4	26
148	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	45	4	4	4	4	5	5	26
149	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43	5	5	4	4	5	4	27
150	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44	5	5	4	4	5	5	28
151	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44	4	5	4	5	5	4	27
152	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44	4	4	5	4	5	4	26
153	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	27
154	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45	5	5	4	5	4	4	27
155	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	5	4	5	4	5	5	28
156	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43	4	5	4	5	4	4	26
157	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	27
158	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	4	5	5	27
159	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	27
160	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	44	4	5	4	5	4	5	27
161	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	27
162	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	27
163	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	27
164	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	27
165	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44	4	4	4	4	4	4	24
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	5	25
167	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	42	5	4	4	4	4	5	26
168	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	41	4	4	5	4	4	5	26
169	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	3	4	24
171	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	42	4	4	4	3	4	4	23
172	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	43	4	4	5	4	4	3	24
173	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44	3	5	2	4	3	5	22
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
175	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	5	5	27
176	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	30
177	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	42	5	4	4	4	5	4	26
178	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	45	4	5	5	5	4	5	28
179	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	43	5	5	4	5	4	4	27
180	4	5	5	5	2	4	5	5	3	5	43	4	5	5	4	4	5	27
181	5	3	5	4	5	5	2	4	3	5	41	5	4	5	4	5	5	28
182	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	42	4	5	4	5	5	4	27
183	5	5	4	5	5	4	1	4	4	5	42	5	5	4	4	5	5	28
184	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46	2	5	4	5	5	5	26
185	4	4	2	5	4	4	5	5	3	5	41	5	4	5	5	4	5	28
186	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	43	5	4	5	4	5	4	27
187	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	44	4	5	4	3	5	4	25

188	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45	5	3	5	4	5	4	26
189	4	5	4	5	3	5	2	5	4	5	42	4	4	5	4	5	5	27
190	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	46	4	5	4	5	5	4	27
191	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	43	4	5	4	4	5	4	26
192	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	5	3	5	4	5	26
193	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	44	5	5	4	5	4	5	28
194	5	4	5	2	1	5	4	5	4	5	40	5	4	5	4	5	5	28
195	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	45	5	4	5	4	5	4	27
196	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	45	4	4	5	4	5	4	26
197	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	44	3	4	4	5	5	5	26
198	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	44	5	4	5	4	3	4	25
199	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	42	5	3	4	4	5	4	25
200	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44	4	4	5	4	5	4	26
201	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45	4	5	4	4	5	4	26
202	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43	4	4	4	5	5	4	26
203	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42	5	4	4	4	5	4	26
204	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44	4	4	5	5	5	4	27
205	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45	5	4	5	5	4	5	28
206	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45	5	4	5	4	4	4	26
207	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44	5	4	3	4	5	4	25
208	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	42	5	4	5	5	4	5	28
209	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	42	4	5	4	5	4	5	27
210	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	41	4	4	5	4	4	5	26
211	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47	4	3	5	4	5	4	25
212	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	5	5	5	4	27
213	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45	4	4	5	4	5	4	26
214	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45	5	4	5	5	4	5	28
215	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44	4	4	5	4	3	4	24
216	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	43	5	5	4	5	4	4	27
217	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	5	4	5	4	4	5	27
218	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44	4	4	5	4	4	5	26
219	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	41	4	4	5	4	5	5	27
220	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	42	4	4	5	4	5	4	26
221	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	43	4	5	4	5	5	4	27
222	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	44	4	4	5	4	5	5	27
223	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	44	4	4	5	4	5	5	27
224	5	4	5	5	4	2	4	4	5	4	42	5	4	5	5	4	5	28
225	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45	5	4	5	5	4	5	28
226	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	44	4	4	5	4	5	5	27
227	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44	3	4	4	5	5	5	26

Lampiran 3: Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas Kualitas Layanan (X1)

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,567**	,680**	,554**	,710**	,657**	,665**	,656**	,640**	,617**	,864**
	Sig. (2-tailed)		,001	<,001	,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,567**	1	,279	,632**	,471**	,724**	,539**	,483**	,652**	,497**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,001		,135	<,001	,009	<,001	,002	,007	<,001	,005	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,680**	,279	1	,330	,665**	,441*	,715**	,573**	,291	,689**	,738**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,135		,075	<,001	,015	<,001	<,001	,119	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,554**	,632**	,330	1	,589**	,516**	,588**	,610**	,541**	,588**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,001	<,001	,075		<,001	,003	<,001	<,001	,002	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,710**	,471**	,665**	,589**	1	,564**	,727**	,730**	,565**	,721**	,865**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,009	<,001	<,001		,001	<,001	<,001	,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,657**	,724**	,441*	,516**	,564**	1	,453*	,572**	,631**	,553**	,770**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,015	,003	,001		,012	<,001	<,001	,002	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,665**	,539**	,715**	,588**	,727**	,453*	1	,593**	,439*	,674**	,822**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	,012		<,001	,015	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,656**	,483**	,573**	,610**	,730**	,572**	,593**	1	,418*	,696**	,815**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,007	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		,022	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,640**	,652**	,291	,541**	,565**	,631**	,439*	,418*	1	,265	,674**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,119	,002	,001	<,001	,015	,022		,157	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	,617**	,497**	,689**	,588**	,721**	,553**	,674**	,696**	,265	1	,814**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,005	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	<,001	,157		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,864**	,731**	,738**	,745**	,865**	,770**	,822**	,815**	,674**	,814**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji validitas Kemudahan Transaksi (X2)

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,533**	,588**	,589**	,643**	,657**	,616**	,547**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,002	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,533**	1	,094	,616**	,493**	,641**	,541**	,529**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,002		,620	<,001	,006	<,001	,002	,003	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,588**	,094	1	,518**	,538**	,498**	,558**	,588**	,703**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,620		,003	,002	,005	,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,589**	,616**	,518**	1	,550**	,709**	,606**	,517**	,818**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,003		,002	<,001	<,001	,003	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,643**	,493**	,538**	,550**	1	,533**	,649**	,653**	,803**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,006	,002	,002		,002	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,657**	,641**	,498**	,709**	,533**	1	,519**	,584**	,821**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,005	<,001	,002		,003	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,616**	,541**	,558**	,606**	,649**	,519**	1	,633**	,801**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002	,001	<,001	<,001	,003		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,547**	,529**	,588**	,517**	,653**	,584**	,633**	1	,803**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	<,001	,003	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,833**	,697**	,703**	,818**	,803**	,821**	,801**	,803**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Uji validitas Fleksibilitas Pembiayaan (X3)

		Correlations										
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,478**	,720**	,507**	,612**	,530**	,614**	,661**	,672**	,530**	,791**
	Sig. (2-tailed)		,007	<,001	,004	<,001	,003	<,001	<,001	<,001	,003	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,478**	1	,462*	,588**	,704**	,769**	,492**	,695**	,737**	,655**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,007		,010	<,001	<,001	<,001	,006	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,720**	,462*	1	,450*	,496**	,708**	,699**	,552**	,586**	,546**	,763**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,010		,013	,005	<,001	<,001	,002	<,001	,002	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,507**	,588**	,450*	1	,462*	,686**	,431*	,630**	,542**	,670**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,004	<,001	,013		,010	<,001	,017	<,001	,002	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,612**	,704**	,496**	,462*	1	,626**	,551**	,690**	,643**	,651**	,811**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,005	,010		<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,530**	,769**	,708**	,686**	,626**	1	,457*	,730**	,624**	,581**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,003	<,001	<,001	<,001	<,001		,011	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	,614**	,492**	,699**	,431*	,551**	,457*	1	,456*	,650**	,585**	,730**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,006	<,001	,017	,002	,011		,011	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	,661**	,695**	,552**	,630**	,690**	,730**	,456*	1	,637**	,615**	,845**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	,011		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.9	Pearson Correlation	,672**	,737**	,586**	,542**	,643**	,624**	,650**	,637**	1	,472**	,824**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001		,009	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.10	Pearson Correlation	,530**	,655**	,546**	,670**	,651**	,581**	,585**	,615**	,472**	1	,786**
	Sig. (2-tailed)	,003	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,009		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,791**	,830**	,763**	,755**	,811**	,843**	,730**	,845**	,824**	,786**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji validitas Risiko (X4)

		Correlations						
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,624**	,440*	,576**	,429*	,597**	,760**
	Sig. (2-tailed)		<,001	,015	<,001	,018	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	,624**	1	,613**	,754**	,678**	,762**	,924**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	,440*	,613**	1	,312	,664**	,685**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,015	<,001		,093	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	,576**	,754**	,312	1	,219	,654**	,726**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,093		,245	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.5	Pearson Correlation	,429*	,678**	,664**	,219	1	,628**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,018	<,001	<,001	,245		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.6	Pearson Correlation	,597**	,762**	,685**	,654**	,628**	1	,896**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X4	Pearson Correlation	,760**	,924**	,760**	,726**	,757**	,896**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji validitas Keputusan Nasabah (Y)

		Correlations										
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,557**	,422*	,744**	,400*	,528**	,749**	,585**	,461*	,630**	,779**
	Sig. (2-tailed)		,001	,020	<,001	,028	,003	<,001	<,001	,010	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,557**	1	,492**	,644**	,607**	,750**	,649**	,666**	,760**	,602**	,885**
	Sig. (2-tailed)	,001		,006	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,422*	,492**	1	,447*	,642**	,405*	,561**	,389*	,579**	,437*	,689**
	Sig. (2-tailed)	,020	,006		,013	<,001	,027	,001	,034	<,001	,016	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,744**	,644**	,447*	1	,329	,713**	,649**	,680**	,521**	,558**	,810**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,013		,076	<,001	<,001	<,001	,003	,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,400*	,607**	,642**	,329	1	,307	,668**	,317	,706**	,356	,702**
	Sig. (2-tailed)	,028	<,001	<,001	,076		,099	<,001	,088	<,001	,053	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,528**	,750**	,405*	,713**	,307	1	,394*	,688**	,574**	,476**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,003	<,001	,027	<,001	,099		,031	<,001	<,001	,008	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	,749**	,649**	,561**	,649**	,668**	,394*	1	,444*	,546**	,518**	,804**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,001	<,001	<,001	,031		,014	,002	,003	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	,585**	,666**	,389*	,680**	,317	,688**	,444*	1	,395*	,649**	,744**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,034	<,001	,088	<,001	,014		,031	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	,461*	,760**	,579**	,521**	,706**	,574**	,546**	,395*	1	,497**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,010	<,001	<,001	,003	<,001	<,001	,002	,031		,005	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	,630**	,602**	,437*	,558**	,356	,476**	,518**	,649**	,497**	1	,733**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,016	,001	,053	,008	,003	<,001	,005		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,779**	,885**	,689**	,810**	,702**	,756**	,804**	,744**	,799**	,733**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas

Kualitas Layanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,931	10

Kemudahan Transaksi (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,909	8

Risiko (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,892	6

Fleksibilitas Pembiayaan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,935	10

Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,924	10

Lampiran 4: Hasil Pengolahan Data SPSS

Hasil Uji Statistik Deskriptif Karakteristik Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	54	23,8	23,8	23,8
	31-40 tahun	110	48,5	48,5	72,2
	41-50 tahun	54	23,8	23,8	96,0
	di atas 50 tahun	9	4,0	4,0	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	47	20,7	20,7	20,7
	Pedagang Kaki Lima	101	44,5	44,5	65,2
	Toko Kelontong	78	34,4	34,4	99,6
	Penjual Ikan	1	,4	,4	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> Rp500.000	23	10,1	10,1	10,1
	> Rp1.000.000	63	27,8	27,8	37,9
	> Rp2.000.000	86	37,9	37,9	75,8
	> Rp3.000.000	55	24,2	24,2	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardiz ed Residual
N			227
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,59623519
Most Extreme Differences	Absolute		,059
	Positive		,037
	Negative		-,059
Test Statistic			,059
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,052
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		,051
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,046
		Upper Bound	,057

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,601	2,583		1,781	,076		
	Kualitas Layanan	,350	,057	,358	6,105	<,001	,622	1,607
	Kemudahan Transaksi	,351	,066	,303	5,278	<,001	,648	1,544
	Fleksibilitas Pembiayaan	,165	,059	,159	2,818	,005	,675	1,482
	Risiko	,143	,087	,089	1,637	,103	,718	1,394

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah PNM Mekaar

Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,230	2,196		2,382	,018
	Kualitas Layanan	-,007	,041	-,013	-,183	,855
	Kemudahan Transaksi	,072	,045	,118	1,590	,113
	Fleksibilitas Pembiayaan	-,113	,038	-,211	-2,946	,194
	Risiko	-,047	,059	-,058	-,801	,424

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 ^a	,526	,517	1,69913

a. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan Transaksi, Fleksibilitas Pembiayaan, Kualitas Pelayanan

Uji Simultan (uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	711,110	4	177,778	61,578	<,001 ^b
	Residual	640,925	222	2,887		
	Total	1352,035	226			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah PNM Mekaar

b. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan Transaksi, Fleksibilitas Pembiayaan, Kualitas Pelayanan

Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,601	2,583		1,781	,076
	Kualitas Pelayanan	,350	,057	,358	6,105	<,001
	Kemudahan Transaksi	,351	,066	,303	5,278	<,001
	Fleksibilitas Pembiayaan	,165	,059	,159	2,818	,005
	Risiko	,143	,087	,089	1,637	,103

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah PNM Mekaar

Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi pengisian kuesioner dengan para nasabah PNM Mekaar unit Wara timur

Lampiran 6: Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos: 91021
Telp/Fax : (0471) 326048, Email : dpmptsp@palopokota.go.id, Website : http://dpmptsp.palopokota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 500.16.7.2/2025.0042/IP/DPMPTSP

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: KAMRAN
Jenis Kelamin	: L
Alamat	: Dsn. Muara Utara, Cimpu, Kec. Suli, Kab. Luwu
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 2104020006

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PEMBIAYAAN PNM MEKAAR UNIT WARA TIMUR

Lokasi Penelitian	: PNM Mekaar Unit Wara Timur, Kota Palopo
Lamanya Penelitian	: 16 Januari 2025 s.d. 16 Maret 2025

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 16 Januari 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMPTSP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV/a
NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan, Kepada Yth.:

1. Wali Kota Palopo;
2. Dandim 1403 SWG;
3. Kapolres Palopo;
4. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



Surat izin penelitian oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ke PNM Cabang Palopo

RIWAYAT HIDUP



Kamran, lahir di Ponrang pada tanggal 13 November 2002.

Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayah yang bernama H. Mihdar dan ibu bernama Nurjannah. Penulis bertempat tinggal di Jalan Andi Pangerang, Dusun Muara Utara, Desa Cimpu Utara, Kecamatan

Suli, Kabupaten Luwu. Pendidikan dasar penulis di SD Negeri 18 Babana Cimpu, diselesaikan pada tahun 2015 kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di MTs Satu Atap Cimpu hingga lulus pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018 melanjutkan Pendidikan di MA Negeri Luwu. Setelah lulus MA pada tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu di Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: kamranmihdar@gmail.com