

History Articles Received: 20 July 2025  
Accepted: 29 August 2025 Published: 30  
September 2025

## Preferensi Masyarakat Pedesaan terhadap PNM Mekar

### : Studi Kasus di Desa Sumberpakem

Noga Riza Faisol, S.Sos., MM,

Email: [lintangauliazahira@gmail.com](mailto:lintangauliazahira@gmail.com)

Universitas Islam KH. Achmad Muzakki Syah Jember

#### Abstract

The research was motivated by the rise of credit at the PNM Mekar bank or what is usually called Bank Mekar. There are many financial institutions that exist in rural areas, especially Sumberpakem village. This is what attracted us to research why the people of Sumberpakem prefer Bank Mekar or PNM Mekar from several financial/banking institutions established in Sumberpakem Village. This research uses a quantitative approach and type of influence and survey with primary data from the results of a questionnaire which was filled in by 48 respondents from 10% of the total number of customers (482 customers). The results of research using the T test show that Service Quality has an influence of 2.843, while the Income variable has no influence on Credit Taking Decisions with a value of 0.646. Then the F test shows that the variables Service Quality and Income together influence the Credit Taking Decision with a value of 4.360.

**Keywords:** *Service Quality, Income, Credit Decisions*

Abstrak

Penelitian dilatarbelakangi oleh maraknya perkreditan di bank PNM Mekaar atau yang biasa disebut dengan Bank Mekaar. Banyak sekali lembaga keuangan yang berdiri di daerah-daerah pedesaan khususnya desa Sumberpakem Hal tersebut menjadi daya tarik kami untuk meneliti mengapa masyarakat Sumberpakem lebih memilih Bank Mekar atau PNM Mekar dari beberapa lembaga keuangan/perbankan yang berdiri di Desa Sumberpakem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis pengaruh dan survey dengan data primer dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh 48 responden dari 10% jumlah nasabah (482 nasabah). Hasil penelitian dengan uji T menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 2,843, sedangkan variabel Pendapatan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai sebesar 0,646. Kemudian dengan uji F menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Pendapatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai 4,360.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Pendapatan, Keputusan Pengambilan Kredit*

#### A. Latar Belakang

Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 31 menyatakan bank merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan

dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

Pendapat lain disampaikan oleh Hasibun<sup>1</sup> menyatakan bahwa bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit. Lain halnya dengan pendapat Abdurrahman yang menyatakan bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang dan lain-lain.

Pada undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, Bank disebut sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengeluarkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Ditengah-tengah masyarakat, perbankan sudah tidak asing lagi, tidak hanya di kota-kota besar namun didalam masyarakat pedesaanpun tidak asing dengan perbankan hampir setiap desa atau daerah sudah didirikan berbagai macam perbankan, seperti PNM, BPR, KSU, Dan lain sebagainya.

Dengan banyaknya bank yang berdiri diberbagai daerah atau desa memperketat persaingan antar perbankan. Tidak dipungkira nasabah akan membandingkan bank mana yang lebih mudah, aman dan nyaman untuk mengajukan perkreditan sehingga tersebut akan memperketat persaingan antar bank.

Seperti halnya di daerah desa sumber pakem kecamatan sumberjambe, dimana di daerah tersebut didirikan beberapa lembaga keuangan / perbankan sehingga persaingan cukup ketat. Namun di salah satu dusun Desa Sumberpakem tepatnya di dusun karang duren sebgaiannya masyarakatnya adalah nasabah dari PNM Mekar atau yang biasa di sebut oleh masyarakat dusun karang duren adalah bank mekar.

Bank Mekaar memiliki sistem yang tidak biasa dalam proses penyeteroran perkreditan, pihak Bank Mekar menggunakan sistem talang. Sistem talang tersebut adalah apabila salah satu nasabah tidak membayar setoran pada jatuh tempo maka nasabah lain secara bersama-sama harus iuran untuk menyeteror cicilan tersebut.

Hal tersebut menjadi daya tarik kami untuk meneliti mengapa masyarakat karang duren lebih memilih Bank Mekar atau PNM Mekar dari beberapa lembaga keuangan/perbankan yang berdiri di Desa Sumberpakem. Apakah masyarakat Sumberpakem menilai dari segi pelayanannya sehingga lebih memilih Bank Mekar,

---

<sup>1</sup> Hasibuan. 2005. Dasar-Dasar Perbankan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: PT. Bumi, h. 34

ataupun melihat dari segi pendapatan mereka lebih mampu untuk membayar angsuran kredit di Bank Mekar.

## B. Landasan Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler<sup>2</sup> definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan

perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala hal pemasaran. Kotler dalam Sunyoto<sup>3</sup> menjelaskan bahwa pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendapat sebagai berikut :

- 1) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan
- 2) Perusahaan mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
- 3) Memberikan kesempatan pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

### 2. Pendapatan

Pengertian pendapatan

Pendapatan atau disposable income adalah pendapatan yang siap untuk dipakai dan dibelanjakan. Pendapatan akan siap untuk sewaktu-waktu dibelanjakan apabila di dalam pendapatan itu sudah tidak terdapat sesuatu yang masih harus dibayarkan<sup>4</sup>. Pendapatan pribadi dapat diartikan sebagai semua jenis pendapatan, termasuk pendapatan yang diperoleh tanpa memberikan sesuatu kegiatan apa pun. Apabila pendapatan pribadi dikurangi dengan pajak yang harus dibayar oleh para penerima pendapatan, nilai yang tersisa dinamakan pendapatan disposabel dan diberikan kepada subjek ekonomi

---

<sup>2</sup> Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. h. 83

<sup>3</sup> Sunyoto, Danang (2014). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Dasar, dan Kasus. Yogyakarta. Center Of Academica Publisihing Service. h.194.

<sup>4</sup> Sanjaya Abadi, A. (2020). *Pengaruh Pendapatan Dan Pengetahuan Keuangan Terhadap Perencanaan Keuangan Keluarga* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO).

berdasarkan prestasi prestasi yang diserahkan yaitu berupa pendapatan dari profesi yang dilakukan sendiri atau usaha perorangan dan pendapatan dari kekayaan<sup>5</sup>.

Definisi pendapatan menurut beberapa ahli memang berbeda beda, Kemudian dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pendapatan adalah sejumlah uang yang diterima oleh individu dalam jangka waktu tertentu maupun hasil yang diterima atas upaya yang telah dilakukan sebagai balas jasa baik berupa uang maupun barang. Ciri-ciri khas dari hubungan di antara pengeluaran konsumsi dan pendapatan disposable yaitu sebagai berikut<sup>6</sup>:

- a. Pada pendapatan yang rendah rumah tangga mengorek tabungan. Pada waktu rumah tangga tidak memperoleh pendapatan, yaitu pendapatan disposabel adalah nol, maka rumah tangga harus menggunakan harta atau tabungan masa lalu untuk membiayai pengeluaran konsumsinya.
- b. Kenaikan pendapatan menaikkan pengeluaran konsumsi. Biasanya pertambahan pendapatan adalah lebih tinggi daripada pertambahan konsumsi. Sisa pertambahan pendapatan tersebut ditabung.
- c. Pada pendapatan yang tinggi rumah tangga menabung. disebabkan pertambahan pendapatan selalu lebih besar dari pertambahan konsumsi maka pada akhirnya rumah tangga tidak “mengorek tabungan” lagi. Ia akan mampu menabung sebagian dari pendapatannya.

### 3. Keputusan Pengambilan Kredit

Pengertian Kredit

Menurut Kasmir<sup>7</sup> kata kredit berasal dari Bahasa Yunani “Credere” maksudnya adalah apabila seseorang memperoleh kredit maka berarti mereka memperoleh kepercayaan. Sedangkan bagi pemberi pinjaman artinya memberikan kepercayaan kepada seseorang bahwa uang yang dipinjamkan pasti kembali. Dalam Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka

---

<sup>5</sup> Hanum, N., & Sarlia, S. (2019). Pengaruh Pendapatan Perkapita Terhadap Konsumsi Di Provinsi Aceh. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 65-73.

<sup>6</sup> Prabowo, A. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Desa Kebagusan Kecamatan gedung Tataan Kabupaten pesawaran)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

<sup>7</sup> Kasmir. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grasindo Persada, 72.

waktu tertentu dengan pemberian bunga. Kredit ini merupakan penyaluran dana yang dilakukan oleh bank konvensional kepada nasabah.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Pengambilan kredit**

##### **a. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Kualitas pelayanan dalam suatu instansi akan menjadi sebuah daya tarik bagi seorang konsumen untuk terus berlangganan terhadap instansi tersebut. pelayanan yang baik akan membangun hubungan yang baik pula, seperti komunikasi yang baik, menumbuhkan rasa nyaman dan lain sebagainya.

##### **b. Pendapatan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Nasabah yang baik akan selalu mempertimbangkan segala sesuatu yang berhubungan dengan dirinya, salah satunya adalah mempertimbangkan kepentingan finansial yang dibutuhkan dalam kehidupan seseorang. Seperti halnya seorang nasabah yang harus mempertimbangkan apakah dirinya mampu atau tidak terhadap tanggungan bank yang mereka miliki.

Salah satu yang harus dipertimbangkan adalah masalah pendapatan yang dihasilkan oleh seseorang, jika pendapatan tidak sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan maka lah tersebut butuh pertimbangan kembali. Sehingga dalam hal ini pendapatan begitu berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

##### **c. Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Keputusan pengambilan kredit menjadi hal yang harus dipertimbangkan oleh seorang nasabah, apakah dirinya mampu atau tidak terhadap tanggungan yang ditanggungkan. Begitupun dengan kualitas pelayanan yang ada di perbankan tersebut, apakah pelayanannya baik atau tidak.

Sehingga dalam hal ini kualitas pelayanan dan pendapatan cukup berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di PNM Mekar Sumberpakem.

### **C. Metode Penelitian**

#### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,

pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan<sup>8</sup>.

Pendekatan kuantitatif ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pendapatan terhadap keputusan pengambilan kredit. Sehingga dengan penelitian ini akan diketahui mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pendapatan sehingga mampu dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi para nasabah untuk keputusan pengambilan kredit.

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian pengaruh dan survey. Metode penelitian eksperimen merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh treatment (perlakuan) tertentu ... Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data.<sup>9</sup>

Penelitian pengaruh ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Jenis penelitian survey merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan pendapatan (X2) terhadap variabel dependen keputusan pengambilan kredit (Y).

## **D. Hasil dan Pembahasan**

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan uji t dapat dilihat pada tabel 4.12 Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil

---

<sup>8</sup> Sugiyono.2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&N.Bandung : Alfabeta

<sup>9</sup> Sugiyono.2019, Metode Penelitian Kuantitatif .....

uji d SPSS versi 22, dimana nilai thitung yang dihasilkan variabel Kualitas Pelayanan adalah 2,843 lebih besar dari ttabel sebesar 2,014 ( $2,843 > 2,014$ ) dan nilai signifikansi yang dihasilkan Kualitas Pelayanan adalah 0,007 lebih kecil dari 0,05 ( $0,007 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan “ Ada pengaruh signifikan secara persial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Nasabah PNM Mekar Sumberpakem”.

Kualitas pelayanan memang sangat penting dalam hal marketing atau pemasaran, dari kualitas pelayanan yang baik maka akan tumbuh sebuah rasa nyaman, aman dan tenang dari seorang pelanggan ataupun nasabah. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Kualitas pelayanan di PNM Mekar sumberpakem memang dirasa sangat baik, karena sebagian besar karyawan PNM Mekar Sumberpakem adalah seorang wanita, yang jelas sangat akrab dengan para nasabah, dan nasabah PNM Mekar Sumberpakem memang menysar ibu-ibu rumah tangga. Sehingga antar karyawan dengan nasabah sinkron ketika dihubungkan dengan suatu urusan yang sama. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh karyan PNM Mekar Sumberpakem sangat baik karena berinteraksi dengan sesama wanita. Sehingga untuk membangun komunikasi yang baik, hubungan baik antara nasabah dan karyawan tidak sulit.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sara Ima Sa'diyah (2018) tentang “Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Pendapatan dan Persepsi Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

## 2. Pengaruh Pendapatan (X2) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan uji t dapat dilihat pada tabel 4.12 Pendapatan tidak berpengaruh signifikan secara persial terhadap Keputusan Pengambilan Kredit, hal ini dibuktikan dengan hasil uji d SPSS versi 22, dimana nilai thitung yang dihasilkan variabel Pendapatan (X2) adalah 0,646 lebih kecil dari ttabel sebesar 2,014 ( $0,646 < 2,014$ ) dan nilai signifikansi yang dihasilkan variabel Pendapatan adalah 0,522 lebih besar dari 0,05 ( $0,522 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

“Tidak ada pengaruh signifikan secara persial antara Pendapatan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Nasabah PNM Mekar Sumberpakem”.

Pendapatan adalah sejumlah uang yang diterima oleh individu dalam jangka waktu tertentu maupun hasil yang diterima atas upaya yang telah dilakukan sebagai balas jasa baik berupa uang maupun barang. Dalam hal ini sebagian besar nasabah PNM Mekar Sumberpakem memiliki pendapatan dari berbagai macam pekerjaan yang dilakukan, karena notabennya nasabah di PNM Mekar Sumberpakem adalah seorang buruh.

Dalam penelitian ini pendapatan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di PNM Mekar Sumberpakem, karena memang sebagian besar nasabah tidak peduli dengan pendapatan yang dimilikinya dalam hal keputusan mengambil kredit.

Hasil penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sara Ima Sa'diyah (2018) tentang “Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Pendapatan dan Persepsi Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapatan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Pendapatan (X2) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Kualitas Pelayanan dan Pendapatan berpengaruh simultan atau bersama-sama terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan SPSS versi 22, dimana nilai Fhitung yang dihasilkan adalah 4,360 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,204 ( $4,360 > 3,204$ ) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar  $0,019 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan “Ada Pengaruh signifikan dan secara simultan antar Kualitas Pelayanan dan Pendapatan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Nasabah PNM Mekar Sumberpakem”. Dan dari nilai koefisien determinasi dapat diketahui nilai R Square dari penelitian ini sebesar 0,162. Besarnya angka koefisien determinasi adalah 0,162 atau sama dengan 16,2%. Yang artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Pendapatan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Keputusan Pengambilan Kredit (Y) sebesar 16,2%. Sedangkan sisanya (83,8%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di PNM Mekaar Sumberpakem dengan judul “Pengaruh Kulaitas Pelayanan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Nasabah PNM Mekaar Sumberpakem”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji t nilai thitung yang dihasilkan variabel Kualitas Pelayanan adalah 2,843 lebih besar dari ttabel sebesar 2,014 ( $2,843 > 2,014$ ) dan nilai signifikansi yang dihasilkan Kualitas Pelayanan adalah 0,007 lebih kecil dari 0,05 ( $0,007 < 0,05$ ) , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan “ Ada pengaruh signifikan secara persial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Nasabah PNM Mekar Sumberpakem”.
2. Berdasarkan uji t nilai thitung yang dihasilkan variabel Pendapatan ( $X_2$ ) adalah 0,646 lebih kecil dari ttabel sebesar 2,014 ( $0,646 < 2,014$ ) dan nilai signifikansi yang dihasilkan variabel Pendapatan adalah 0,522 lebih besar dari 0,05 ( $0,522 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “Tidak ada pengaruh signifikan secara persial antara Pendapatan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Nasabah PNM Mekar Sumberpakem”.
3. Berdasarkan uji F nilai Fhitung yang dihasilkan adalah 4,360 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,204 ( $4,360 > 3,204$ ) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,019 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Sehingga dapt disimpulkan “Ada Pengaruh signifikan dan secara simultan antar Kualitas Pelayanan dan Pendapatan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Nasabah PNM Mekar Sumberpakem”. Dan dari nilai koefisien determinasi dapat diketahui nilai R Square dari peneilitian ini sebesar 0,162. Besarnya angka koefisien determinasi adalah 0,162 atau sama dengan 16,2%. Yang artinya variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Pendapatan ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Keputusan Pengambilan Kredit ( $Y$ ) sebesar 16,2%. Sedangkan sisanya (83,8%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Fandy, Tjiptono. 2006. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Freddy, Rangkuti.2004. Riset Pemasaran. Cetakan Kelima PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hanum, N., & Sarlia, S. (2019). Pengaruh Pendapatan Perkapita Terhadap Konsumsi Di Provinsi Aceh. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 65-73
- Hasibuan. 2005. Dasar-Dasar Perbankan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: PT. Bumi.
- Husen, Umar. 2014. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta. Rajawali.
- Ismail. 2010. Manajemen Perbankan. Jakarta. Kencana.
- Juliandi, Azuar & Irfan. (2013). Metodologi Penelitian. Medan. Umsu Press.
- Kasmir. 2012. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Kasmir. 2003. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Prabowo, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Desa Kebagusan Kecamatan gedung Tataan Kabupaten pesawaran) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Rahmayanty, Nina. 2012. Manajemen Pelayanan Prima. Jakarta: Graha Ilmu.
- Sadono, Sukirno. 1982. Ekonomi Pembangunan. Jakarta : FEUI.
- Sanjaya Abadi, A. (2020). Pengaruh Pendapatan Dan Pengetahuan Keuangan Terhadap Perencanaan Keuangan Keluarga (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO).
- Setiyanto, Adi." Sintesis Pendapatan Rumah Tangga Pedesaan". <https://www.neliti.com/publications/711/sintesis-pendapatan-rumah-tangga-perdesaan> (4 Mei 2023).
- Sriger, Syofian. 2017. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudarsono, Hardjosoekarto, dkk. 1998. Strategi Pelayanan Prima. Jakarta: LAN

Sugiyono.2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&N.Bandung : Alfabeta

Sunyoto, Danang (2014). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Dasar, dan Kasus.yogyakarta. Center Of Academica Publisihing