

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Purnama et al., (2018: 102) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara tingkat suatu pelayanan yang disampaikan pihak bank dibandingkan ekspektasi calon nasabah, kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan nasabah dan ketepatan dalam menyampaikann informasi serta melampaui harapan dari nasabah.

Menurut Lesmana dan Ratnasari (2017: 118) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu konsepsi yang tepat mewakili inti dari proses suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap keandalan dan bagian pemasaran yang dilakukan oleh konsumen.

Menurut Suhardi & Syaifullah (2017: 103) Kualitas pelayanan adalah seberapa tinggi tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan Tresiya et al., (2018: 213) memberikan definisi bahwa “Pelayanan merupakan proses pemenuhan atas kebutuhan melalui aktivitas dari orang lain”

Kualitas pelayanan menurut Syahsudarmi (2018: 51) yaitu keberhasilan dalam suatu perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para

pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan menurut para peneliti terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabahnya, sebuah perusahaan yang maju, dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

2.1.1.2. Kriteria Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menentukan standar kualitas dalam jasa pelayanan dapat dilihat dari kriteria berikut menurut (Sofiyan, 2018: 181) :

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Kemampuan (*Competence*)
4. Mudah diperoleh (*Access*)
5. Keramahan (*Courtesy*)
6. Komunikasi (*Communication*)
7. Dapat dipercaya (*Credibility*)
8. Keamanan (*Security*)
9. Memahami pelanggan (*Understanding the customer*)
10. Bukti nyata yang kasat mata (*Tangibles*).

2.1.1.3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Menurut Budi et al., (2018: 3845) terdapat lima kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang diperlukan dalam pelayanan jasa :

1. Kesenjangan antara harapan nasabah dan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap nasabah dan spesifikasi kualitas pelayanan jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa yang diharapkan.

2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator kualitas pelayanan pada penelitian ini diambil menurut pandangan Syahsudarmi (2018: 51) adalah sebagai berikut

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
5. *Empathy* (empati), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

2.1.2. Prosedur Kredit

2.1.2.1. Pengertian Prosedur Kredit

Menurut Huda et al., (2019: 88) prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Kemudian menurut Sari dan Fransisca (2018: 2) prosedur adalah suatu urutan dalam kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam beberapa departemen, dan terjadi secara berulang-ulang. Dan kredit merupakan kepercayaan yang diberikan dari bank kepada nasabah bahwa dana tersebut akan dikembalikan beserta bunganya.

Menurut Huda et al., (2019: 88) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya dari lembaga keuangan untuk mengurangi resiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit, penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan, pengawasan, pembinaan hingga pencairan kredit.

Menurut Pratiwi (2019: 34) prosedur kredit adalah urutan dari langkah-langkah dimana pekerjaan kredit dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana cara melakukannya, dimana dan siapa yang melakukannya.

Menurut (Pratiwi,2019: 34) prosedur kredit adalah urutan dari sebuah pekerjaan, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian prosedur kredit adalah suatu proses berurutan yang harus dipenuhi dan diikuti oleh setiap nasabah dari awal mulai kredit hingga proses pencairan dana.

2.1.2.2. Prosedur Umum Pemberian Kredit

Menurut Fauzi (2015: 18) prosedur umum dalam pemberian kredit diantaranya sebagai berikut:

1. Pengajuan berkas-berkas seperti data diri, data agunan, dan sebagainya
2. Penyelidikan dan pengecekan berkas jaminan
3. Wawancara awal
4. *On the spot*
5. Wawancara kedua
6. Keputusan Kredit
7. Tanda tangan akad kredit oleh notaris
8. Realisasi kredit
9. Penyaluran dana

2.1.2.3. Manfaat Prosedur Kredit

Adapun manfaat dari prosedur menurut Thoharudin et al., (2019: 3) adalah sebagai berikut :

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.
3. Adanya suatu petunjuk dan program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang lebih efektif dan efisien.

5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

2.1.2.4. Indikator Prosedur Kredit

Adapun indikator prosedur kredit pada penelitian ini diambil menurut pandangan menurut Bramantyo (2017: 6) adalah sebagai berikut:

1. Realisasi kredit, yang berarti persetujuan dari pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dan setuju atas kesepakatan yang terdahulu.
2. Kemudahan, artinya tidak mempersulit nasabah dalam proses pengajuan pinjaman dan memberikan kemudahan dalam memberikan kredit.
3. Kecepatan, yaitu seberapa cepat sebuah bank perkreditan dapat selesai proses pengajuan kredit nasabah.
4. Persyaratan, yang berarti seberapa lengkap data nasabah agar proses kredit tersebut dapat diteruskan.

2.1.3. Suku Bunga

2.1.3.1. Pengertian Suku Bunga

Menurut Sari, Lidia Kurnia (2018: 672) tingkat suku bunga merupakan harga yang harus dibayar setiap nasabah untuk meminjam sejumlah uang dalam jangka waktu tertentu, dan dihitung dalam bentuk persentase.

Menurut Huda et al., (2019: 89) suku bunga merupakan penghasilan yang diperoleh oleh orang-orang yang memberikan kelebihan uangnya untuk digunakan sementara waktu oleh orang-orang yang membutuhkan dan menggunakan uang tersebut untuk menutupi kekurangannya.

Menurut Zaretta dan Yovita (2019: 12) suku bunga merupakan salah satu acuan masyarakat dalam menanamkan dananya. Pemilik modal akan cenderung menginvestasikan kekayaannya pada suatu asset tertentu yang mampu memberikan tingkat *return* yang tinggi dengan tingkat resiko tertentu.

Menurut Agusmianata et al., (2018: 193) bunga uang adalah variabel ekonomi yang sering kita jumpai dalam setiap kebijakan ekonomi dan mempunyai efek yang besar dalam mempengaruhi variabel ekonomi lainnya.

Menurut Nurjanah dan Hendratno (2018: 3054) tingkat suku bunga adalah harga dari penggunaan dana investasi, juga merupakan salah satu indicator dalam menentukan seseorang melakukan investasi atau menabung.

Berdasarkan penelitian menurut ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa suku bunga merupakan besar kecilnya untung atau laba yang didapat oleh bank dari nasabah yang ingin meminjam dana/kredit.

2.1.3.2. Macam-macam Suku Bunga

Ada dua macam suku bunga dalam perbankan konvensional maupun Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menurut pandangan Putri (2019: 5) adalah sebagai berikut:

1. Bunga Simpanan

Bunga simpanan merupakan harga beli yang harus dibayarkan bank kepada nasabahnya sebagai balas jasa kepada nasabahnya yang telah menyimpan dananya di perbankan tersebut

2. Bunga Pinjaman

Bunga Pinjaman adalah bunga yang dibebankan kepada debitur karena debitur telah menggunakan jasa keuangan dari perbankan untuk keperluan dan kebutuhan dari masing-masing dari debitur.

2.1.3.3. Jenis Pembebanan Suku Bunga

Ada tiga jenis pembebanan dalam suku bunga kredit menurut pandangan Hanata (2015: 135) adalah sebagai berikut:

1. *Flate Rate*

Suku bunga jenis *flate rate* ini artinya suku bunga tetap sesuai yang dijanjikan sejak awal akan sama hingga pelunasan pinjaman.

2. *Sliding Rate*

Suku bunga *sliding rate* akan semakin menurun seiring berjalannya waktu, sehingga jumlah bunga dan angsuran yang akan dibayar semakin mengecil/menurun.

3. *Floating Rate*

Jenis suku bunga *floating rate* akan terus berubah sesuai dengan suku bunga pada bulan tersebut, mengikuti suku bunga Bank Indonesia (BI), sehingga bunga yang dibayarkan belum pasti naik atau turun (mengambang).

2.1.3.4. Indikator Suku Bunga

Menurut Putri (2019: 6), faktor utama yang memengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga secara garis besar:

1. Kebutuhan dana

Apabila bank membutuhkan dana untuk menyalurkan dana kepada masyarakat untuk dikreditkan, maka bank dapat meningkatkan suku bunga tabungan dan deposito, agar kebutuhan dana bank tercukupi.

2. Persaingan

Dalam memenangkan persaingan dalam perbankan, bank sebaiknya memberi suku bunga kredit yang rendah tetapi tidak lebih rendah dari bunga bank umum dan tetap memperhatikan prosedur bunga dari BI

3. Kebijakan pemerintah

Bunga pinjaman dan bunga simpanan tidak boleh lebih atau kurang dari bunga yang sudah diterapkan oleh BI

4. Target laba yang diinginkan

Target suku bunga sudah diterapkan oleh direksi bank dan tentunya diawasi oleh OJK (otoritas jasa keuangan) demi mencapai target tahunan dan laba

5. Jangka waktu

Setiap bank harus menerapkan jangka waktu, baik kredit maupun deposito, semakin lama waktu kredit, maka semakin tinggi juga resiko tunggakan kredit bank tersebut, dinilai dari NPL (non performing loan)

6. Kualitas jaminan

Setiap perbankan menilai kualitas jaminan yang diagunkan oleh nasabah sesuai dengan harga taksasi pasaran bahkan dibawah pasaran tergantung dari kualitas jaminan tersebut

7. Reputasi perusahaan

Reputasi perbankan setiap bank bisa lihat dari tingkat kesehatan bank tersebut, semakin tinggi NPL maka akan mempengaruhi reputasi bank tersebut

8. Produk yang kompetitif.

Produk yang diberikan perbankan harus menarik agar dapat bersaing dengan perbankan lainnya, selain suku bunga kredit yang rendah produk juga harus sesuai dengan minat dan kebutuhan nasabah

9. Hubungan baik

Setiap perbankan pasti memiliki nasabah loyalitas, biasanya bank akan memberikan harga atau bunga yang spesial kepada nasabah setianya agar hubungan bisnis antara bank dan nasabah bertahan lama

10. Jaminan pihak ketiga

Debitur memberi jaminan kepada kreditur untuk menanggung segala resiko yang telah dibebankan kepada debitur. Biasanya debitur yang memberikan jaminan yang dapat dipercaya untuk mendapat suku bunga kredit yang berbeda.

2.1.4. Keputusan Pinjaman

2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pinjaman

Menurut Huda et al., (2019: 89) keputusan pengambilan pinjaman merupakan suatu proses untuk mengambil keputusan disuatu lembaga keuangan perbankan yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, membuat keputusan dan akhirnya memutuskan apakah jenis pengambilan kreditnya dapat memuaskan atau tidak diproduk tersebut.

Menurut Sinaga et al., (2018: 189) keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya.

Menurut Fauzi (2015: 16) pengambilan keputusan adalah proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan masing-masing dengan menetapkan suatu pilihan yang paling menguntungkan.

Menurut Fauzi (2015: 16) keputusan pembelian adalah proses untuk penggabungan yang kombinasi setiap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya.

Menurut Ainnun et al., (2018: 905) keputusan kredit merupakan faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh pemasar, tetapi benar-benar harus diperhitungkan.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pengambilan keputusan kredit adalah suatu keputusan yang harus diambil oleh setiap nasabah bagi yang berkepetingan, tentunya nasabah juga akan mengambil keputusan yang menguntungkan baginya.

2.1.4.2. Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pinjaman

Menurut Ainnun et al., (2018: 905) , faktor yang memengaruhi perilaku konsumen adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kebudayaan
 - a. Kebudayaan
 - b. Sub-budaya

- c. Kelas social
- 2. Faktor sosial
 - a. Kelompok referensi
 - b. Keluarga
 - c. Peran dan status
- 3. Faktor pribadi
 - a. Umur dan tahapan dalam siklus hidup
 - b. Pekerjaan
 - c. Keadaan ekonomi
 - d. Gaya hidup
 - e. Kepribadian dan konsep diri

2.1.4.3. Tingkatan dalam Keputusan Pinjaman

Menurut Fauzi (2015: 16) terdapat tingkatan dalam keputusan:

1. *Extensive problem solving*
 Nasabah membutuhkan sejumlah besar informasi untuk menetapkan kriteria untuk menilai dan mempertimbangkan.
2. *Limited problem solving*
 Nasabah telah menetapkan kriteria yang telah ditetapkan untuk mengevaluasi kategori produk tersebut.
3. *Routinized response behaviour*
 Nasabah memiliki beberapa pengalaman dan seperangkat kriteria dengan kategori produk.

2.1.4.4. Indikator Keputusan Pinjaman

Adapun indikator pengambilan pinjaman pada penelitian ini diambil menurut pandangan Katrin, Setyorini, & Masharyono (2018: 251) adalah sebagai berikut:

1. Pilihan Produk

Nasabah yang memerlukan dana pasti akan mempertimbangkan pilihan produk yang akan diambilnya. Kemudian nasabah mengambil keputusannya melalui beberapa pertimbangan, yaitu dengan melihat keunggulan produk, manfaat produk dan pemilihan produk.

2. Pilihan Merek

Nasabah tentunya harus menentukan produk apa yang akan diambil untuk kepentingan bagi nasabah tersebut, dan kreditur (perbankan) juga harus mengetahui kebutuhan mana yang paling cocok untuk nasabah. Pilihan sebuah produk dapat dilihat dari ketertaikan pada merek, kebiasaan pada merek, dan kesesuaian harga.

3. Pilihan Penyalur

Pilihan penyalur bermaksudkan nasabah memilih kantor perbankan terdekat untuk membuat keputusan dengan pertimbangan seperti: kemudahan dalam mendapatkan produk yang diinginkan, pelayanan yang diberikan dan ketersediaan barang.

4. Jumlah Pembelian

Jumlah pembelian yang diambil harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah. Misalnya nasabah ingin membeli rumah dan mobil dengan cara kredit

di BPR, perhitungannya harus mampu untuk menutupi angsuran mobil dan rumah tersebut.

5. Waktu Pembelian

Waktu yang tepat untuk dipilih dalam pembelian atau pencairan kredit dapat dihitung sesuai dengan kebutuhan setiap masing-masing nasabah. Sesuai dengan kebutuhan atau tidak, keuntungan apa yang didapat, alasan pembelian atau pengambilan kredit tersebut.

6. Metode Pembayaran

Adalah tahap terakhir dalam proses keputusan pembelian. Biasanya diperbankan, untuk pembelian rumah atau mobil harus ada setoran awal dan pembayaran biaya-biaya bank. Metode pembayaran disesuaikan dengan peraturan masing-masing perbankan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk dijadikan sebuah referensi dan perbandingan untuk penelitian ini. Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu yang dikemukakan akan memberikan penguat pada teori-teori sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Huda et al., (2019: 89) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan hasil menunjukkan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

Penelitian yang juga dilakukan (Fauzi, 2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, Prosedur Kredit, Dan Asuransi Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Bess Finabnce Bogor 2 Tahun 2013-2015. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan hasil kualitas pelayanan dan suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, namun tidak menunjukkan signifikan pada variabel prosedur kredit dan asuransi terhadap keputusan pengambilan kredit.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Suprpto dengan judul Pengaruh Fasilitas Kredit, Suku Bunga, Jangka Waktu, dan Jumlah Kredit Terhadap Keputusan Menggunakan Kredit PD BPR BKK Kota Semarang Cabang Mijen. Metode penelitian yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan hasil menunjukkan bahwa fasilitas kredit, suku bunga, jangka waktu dan jumlah kredit berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan kredit.

Berikutnya penelitian yang diteliti oleh Anaga Bramantyo dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, dan Promosi Terhadap Keputusan Kredit UMKM. Penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kausal asosiatif dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit dan promosi terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Penelitian terdahulu berikutnya adalah penelitian yang diteliti oleh Lidia Kurnia Sari dan Euis Soliha dengan judul Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah. Analisis dengan menggunakan regresi linier berganda dan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan, persepsi tingkat suku bunga dan lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sedangkan penelitian berikutnya yang diteliti oleh Suprianto dan Bagus Andriansyah dengan judul Pengaruh Promosi dan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Kredit Usaha Mikro Di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tugumulyo Musi Rawas. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan hasil menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas yaitu promosi dan layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah.

Penelitian terdahulu yang terakhir adalah penelitian yang diteliti oleh Sendy Octavia Puspa Juwita dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kredit Kepemilikan Rumah Pada BTN Kantor Cabang Surabaya KCP Mojokerto. Peneliti menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan hasil variabel kualitas layanan yang meliputi (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada KPR BTN Cabang Surabaya KCP Mojokerto baik secara parsial maupun secara simultan.

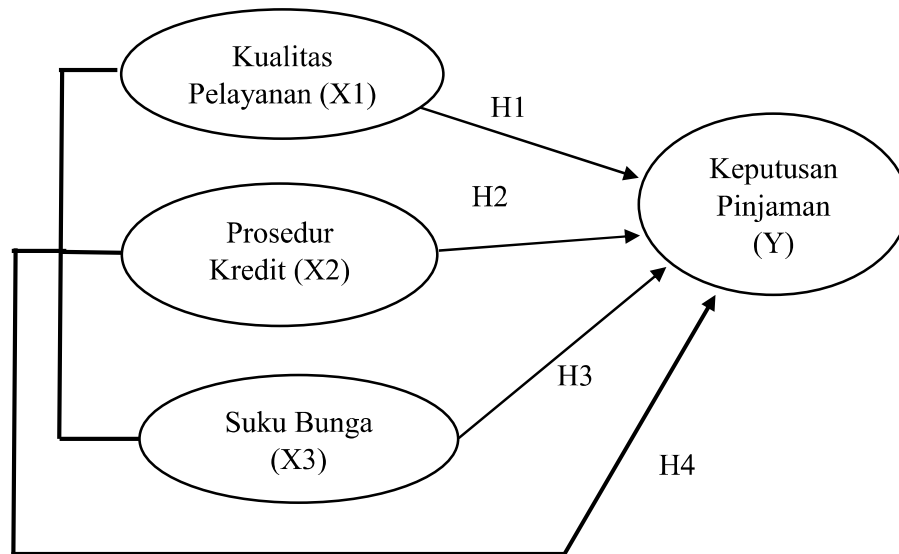
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

no	Nama/Tahun dan Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	(Huda et al., 2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember	Kualitas pelayanan, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga	Kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
2.	(Fauzi, 2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, Prosedur Kredit, Dan Asuransi Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Bess Finance Bogor 2 Tahun 2013-2015	Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, Prosedur Kredit	1.Kualitas pelayanan dan suku bunga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit 2.prosedur dan asuransi kredit tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit
3.	(Eko Suprpto, M, & Fathoni, 2014) Pengaruh Fasilitas Kredit, Suku Bunga, Jangka Waktu, dan Jumlah Kredit Terhadap Keputusan Menggunakan Kredit PD BPR BKK Kota Semarang Cabang Mijen	Fasilitas Kredit, Suku Bunga, Jangka Waktu, Jumlah Kredit	Ada pengaruh positif variabel fasilitas kredit,suku bunga,jangka waktu,dan jumlah kredit secara bersama-sama terhadap keputusan menggunakan kredit.
4.	(Bramantyo, 2017) Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, dan Promosi Terhadap Keputusan Kredit UMKM	Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Promosi	Terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam kualitas layanan, prosedur kredit, dan promosi terhadap Keputusan UMKM dalam mengambil kredit pada LKBB di Kecamatan Salam
5.	(Sudiartini, Ardani, & Subawa, 2012) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Ksp. Lembing Sejahtera Mandiri	Kualitas Pelayanan, <i>Word Of Mouth</i>	Kualitas pelayanan dan <i>word of mouth</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

6.	(Chrisanti & Saryadi, 2014) Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Pada Nasabah Bni Kcu Undip Semarang)	Tingkat suku bunga, Kualitas pelayanan, pendapatan usaha	Suku bunga, kualitas pelayanan, dan pendapatan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit
7.	(Edy Suprpto & Puryandani, 2020) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif Di Bank Jateng Capem Margasari	Kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, dan pendidikan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif, suku bunga berpengaruh negatif, pendapatan tidak berpengaruh, pendidikan berpengaruh positif.
8.	(Saputri & Utomo, 2017) Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Kbpr Arta Kencana Caruban	Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Persepsi Nasabah	Tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada KBPR Arta Kencana Caruban
9.	(Farid, 2018) Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Pengambilan Kredit	Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Pelayanan, dan Promosi	Lokasi, tingkat suku bunga, pelayanan dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan.
10	(Adi Suroso, 2016) Pengaruh Suku Bunga Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Briguna Pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Citra Niaga Samarinda	Suku Bunga Terhadap Keputusan Kredit	Suku bunga berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit briguna pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Citra Niaga Samarinda.

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang masalah dan landasan teori yang dikemukakan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, suku bunga terhadap mengambil pinjaman.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran di atas, hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam.
- H2 : Prosedur Kredit berpengaruh terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam.
- H3 : Suku Bunga berpengaruh terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam.
- H4 : Kualitas pelayanan, Prosedur kredit dan suku bunga secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam