

Pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Koperasi Mitra Dana Mandiri

I GUSTI MADE OKA ASTANA¹; KADEK ADI SUARTAWAN^{2*}

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja
Jln. Yudistira No. 11, Kendra, Kec. Buleleng, Bali Telp. (0362) 22950
E-mail : kdadisuartawan@gmail.com

Submit : 2022-07-02

Review : 2023-01-05

Publish : 2023-02-04

Abstract: The purpose of this study was to determine the effect of credit procedures, service quality and word of mouth on credit decisions at the Mitra Dana Mandiri Cooperative. The analysis technique used in this research is validity and reliability test, multiple linear regression analysis, classical assumption test, t-test, f-test, and analysis of determination. The results showed that credit procedures had a positive and significant effect on credit decisions at the Mitra Dana Mandiri Cooperative with a t-count > ttable (3.319 > 1.661) with a significant level of 0.001 t-table (4.985 > 1.661) with a significant level of 0.000 t-table (4.030 > 1.661) with a significant level of 0.000 F-table, which is 203.792 > 3.09, this indicates that credit procedures, service quality and word of mouth influence jointly on credit decision making with a significant level of 0.000 < 0.050

Keywords: *Credit Procedures, Service Quality, Word Of Mouth And Credit Decisions*

Koperasi adalah sebuah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-orang demi kepentingan bersama. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Berdirinya koperasi di Indonesia memiliki beberapa tujuan, salah satunya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur (Mutiarini, 2017:38). Oleh sebab itu sukses tidaknya suatu perusahaan seperti koperasi tidak akan terlepas dari nasabah yang melakukan proses simpan pinjam uang, karena nasabah merupakan asset utama yang harus dimiliki oleh perusahaan, dimana dengan terjadinya proses peminjaman uang (pengambilan kredit) atau adanya nasabah yang menabung

akan membuat perusahaan terus dapat beroperasi. Keputusan pengambilan kredit nasabah adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi masih berdirinya perusahaan. Menurut Hana & Supriyadi, (2019), Keputusan pembelian kredit adalah penyerahan barang, jasa atau uang dari satu pihak (kredit atau pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak. Prosedur kredit adalah tahapan yang harus dilalui nasabah sebelum melaksanakan proses transaksi atau pengambilan kredit dalam upaya mencapai kesepakatan antar kedua belah pihak baik itu nasabah ataupun koperasi. Wulansari & Sukaris, (2021), prosedur kredit merupakan tahapantahapan yang diberikan oleh bank maupun lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit agar realisasi kredit dapat dilakukan. Selain prosedur kredit, proses pengambilan kredit nasabah juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan

yang 3 bekerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Situmorang, (2020), Hana & Supriyadi, (2019) dan Sudiartini et al., (2018), dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Dalam hal ini pengelola Koperasi Mitra Dana Mandiri juga memperhatikan prosedur kredit yang diberikan dan kualitas pelayanan yang maksimal kepada nasabah untuk dapat meningkatkan peminjaman kredit nasabah. Koperasi Mitra Dana Mandiri yang beralamat di jalan Pulau Obi Singaraja Kecamatan Buleleng dan merupakan salah satu koperasi di Singaraja yang masih beroperasi dimasa pandemi. KSP (Koperasi Simpan Pinjam) Mitra Dana Mandiri dapat berkembang melalui penambahan jumlah anggota atau nasabah pengambil kredit. Semakin banyak anggota yang mengambil kredit maka semakin besar tingkat keuntungan yang didapat yaitu dari suku bunga pengambilan kredit yang merupakan salah satu sumber pemasukan dari tahun ke tahun, dimana Koperasi Mitra Dana Mandiri mengalami penurunan jumlah nasabah sejak tahun 2017 sampai dengan tahun 2021, ini dapat dilihat dari tingkat realisasi kredit sebagai berikut :

Tabel 1. Tingkat Realisasi Kredit Koperasi Mitra Dana Mandiri Tahun 2017-2021

No	Nominal	Nasabah	Persentase %
2017	Rp. 250.270.000	309	-
2018	Rp. 214.190.000	278	-10,0
2019	Rp. 228.350.000	298	7,2
2020	Rp. 192.200.000	246	-17,4
2021	Rp. 180.725.550	233	-5,3
Jumlah	Rp 1.065.735.550	1.364	-

(Sumber : Koperasi Mitra Dana Mandiri 2021)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa Koperasi Mitra Dana Mandiri mengalami penurunan jumlah nasabah selama 2 tahun. Ditahun 2017 ke tahun 2018 mengalami penurunan yang cukup signifikan yakni sekitar 10% atau dengan angka penurunan 31 orang nasabah. Di tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami

peningkatan yakni dari 278 orang menjadi 298 orang nasabah, yang berarti terjadi peningkatan sebesar 7.2%. Kemudian di tahun 2019 ke tahun 2020 jumlah nasabah mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu sebesar 52 orang atau sebesar 17,4% sedangkan pada tahun 2021 terjadi penurunan jumlah nasabah lagi sebesar 5,3%. Berdasarkan data tersebut menurunnya jumlah nasabah ini disebabkan oleh minat yang menurun karena terjadi permasalahan ekonomi. Meningkat atau menurunnya jumlah nasabah koperasi tidak terlepas dari word of mouth, karena word of mouth. Menurut Saputra & Ardani, (2020), word of mouth merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sudiartini et al., (2018), Wihara, (2019) dan Saputra & Ardani, (2020), dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Prosedur kredit sudah dibuat oleh pihak pengelola agar memudahkan nasabah dalam meminjam kredit, kualitas pelayanan, dan word of mouth sudah dilakukan dengan baik oleh pengelola Koperasi Mitra Dana Mandiri, namun belum bisa untuk memaksimalkan jumlah pengambilan kredit nasabah atau menambah jumlah nasabah pada setiap bulan atau tahunnya.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Mitra Dana Mandiri. Teknik pengumpulan data koesioner serta dokumentasi dan populasi yang digunakan yaitu jumlah nasabah baru Koperasi Mitra Dana Mandiri selama 5 tahun yaitu tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 sebanyak 1364 orang nasabah dan sampel adalah 93 orang nasabah, serta teknik analisis dengan menggunakan SPSS Versi 21.0

HASIL

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan di depan yaitu ingin mengetahui Pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Koperasi Mitra Dana Mandiri, maka selanjutnya dilakukan analisis terkait dengan data yang sudah dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner kepada responden. Dari hasil penyebaran kuisioner pada 93 orang nasabah yang melakukan pinjaman dana pada Koperasi Mitra Dana Mandiri memberikan gambaran bahwa pada penyebaran kuesioner sebanyak 93 responden diperoleh bahwa kuisioner yang layak digunakan adalah sebanyak 93 kuisioner yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 21.0 for windows.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan analisis regresi Pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Koperasi Mitra Dana Mandiri dengan program SPSS Versi 21.0 for windows terkait dengan variabel yang diteliti dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	0,460	0,156	
Prosedur Kredit	0,226	0,068	0,256
Kualitas Pelayanan	0,394	0,079	0,434
Word Of Mouth	0,299	0,074	0,297

Sumber : Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini ditentukan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut : $KK = 0,460 + 0,226 + 0,394 + 0,299$ $KK = 0,460 + 0,226$ (Prosedur Kredit) + 0,394 (Kualitas Pelayanan) + 0,299 (Word Of Mouth) Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda dari model persamaan di atas sebagai berikut :

1. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas, dapat diketahui bahwa nilai constant untuk keputusan pengambilan kredit 41 adalah sebesar

0,460, ini berarti bahwa apabila prosedur kredit, kualitas pelayanan dan word of mouth bersifat constant maka keputusan pengambilan kredit adalah sebesar 0,460.

2. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas dapat diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel prosedur kredit sebesar 0,226 dan bertanda positif yang berarti bahwa apabila terjadi peningkatan nilai prosedur kredit sebesar satu, maka akan menyebabkan meningkatnya keputusan pengambilan kredit sebesar 0,226.
3. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas dapat diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,394 dan bertanda positif yang berarti bahwa apabila terjadi peningkatan nilai kualitas pelayanan sebesar satu, maka akan menyebabkan meningkatnya keputusan pengambilan kredit sebesar 0,394.
4. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas dapat diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel word of mouth sebesar 0,299 dan bertanda positif yang berarti bahwa apabila terjadi peningkatan nilai word of mouth sebesar satu, maka akan menyebabkan meningkatnya keputusan pengambilan kredit sebesar 0,299.

Uji Hipotesis (T-Test)

Untuk menguji hipotesis diterima atau tidak, maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan uji-t (t-test). Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui besarnya t-hitung untuk variabel prosedur kredit adalah sebesar 3,319, kemudian besarnya nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 4,985 dan besarnya nilai t-hitung untuk variabel word of mouth adalah sebesar 4,030. Dalam penelitian ini digunakan α (taraf kesalahan) = 5% dan df (degree of freedom = derajat bebas) = $n - k = 93$ sehingga besarnya t-tabel = $t(\alpha, df)$ yang dicari adalah $t(5\%, 93)$ adalah 1,661 (Sugiyono, 2019). Selanjutnya akan dilakukan perhitungan untuk

membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah : H_0 ditolak apabila t-hitung < t-tabel (Non Significant) H_0 diterima apabila t-hitung > t-tabel (Significant) Mengacu pada hasil tabel diatas, diketahui bahwa nilai thitung variabel prosedur kredit > t-tabel yakni $3,319 > 1,661$ dengan tingkat signifikan ($\alpha = 5\%$) yaitu $0,001 < 0,05$, artinya hipotesis yang menyatakan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri (diterima). Selanjutnya nilai variabel kualitas pelayanan memiliki t-hitung > t-tabel yakni $4,985 > 1,661$ dengan tingkat signifikan ($\alpha = 5\%$) yaitu $0,000 < 0,05$, artinya hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri (diterima). Dan variabel word of mouth memiliki nilai t-hitung > t-tabel yakni $4,030 > 1,661$ dengan tingkat signifikan ($\alpha = 5\%$) yaitu $0,000 < 0,05$, artinya hipotesis yang menyatakan word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri. Dimana variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit adalah variabel prosedur kredit dengan tingkat signifikan paling tinggi yaitu $0,001 < 0,050$, dibandingkan variabel kualitas pelayanan dan word of mouth yaitu $0,000$. Ini menandakan prosedur kredit yang diberikan pihak koperasi kepada para nasabah memberikan pengaruh secara langsung terhadap keputusan nasabah tersebut dalam melakukan pinjaman di Koperasi Mitra Dana Mandiri.

Uji Kelayakan Model (Goodness Of Fit)

Analisis Uji F (F-Test)

Untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas yakni prosedur kredit, kualitas pelayanan dan word of mouth secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu keputusan pengambilan kredit, maka dilakukan pengujian uji F yaitu :

1. Perumusan Hipotesis pengujian dengan

menggunakan uji F (Ftest) yaitu sebagai berikut : a. $H_0 : \beta_1 \leq \beta_2 \leq \beta_3 \leq 0$, berarti bahwa Hipotesis ditolak. b. $H_a : \beta_1 > \beta_2 > \beta_3 > 0$, berarti bahwa Hipotesis diterima.

2. Penentuan Statistik Tabel Dalam pengujian ini digunakan F-tabel = F (a,dfn/dfd). Besarnya α atau taraf keyakinan (level of significant) yang dipakai dalam pengujian ini adalah sebesar 5% dengan dfn (degree of freedom numerator = derajat bebas pembilang) = $K - 1 = 3 - 1 = 2$, dan dfd (degrees of freedom denominator = derajat bebas penyebut) = $n - k = 93 - 3 = 90$. Sesuai dengan tabel F, besarnya F (a,dfn/dfd) untuk F (5%, 2/93) adalah 3,09.
3. Penentuan F-hitung Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS versi 21 for windows. ternyata pada dfn (degree of freedom numerator = derajat bebas pembilang) = 2 dan dfd (degrees of freedom denominator = derajat bebas penyebut) = 93, besarnya F-hitung yaitu 203,792.
4. Penarikan Kesimpulan Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka didapat F-hitung > Ftabel, ($203,792 > 3,09$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti secara statistik pada taraf signifikan 0,05. Ini menandakan bahwa prosedur kredit, kualitas pelayanan dan word of mouth berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pengambilan kredit dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,050$.

Analisis Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel yang diteliti, yaitu variabel bebas dengan variabel terikat besarnya nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R square yaitu sebesar 87,3%. Besarnya nilai koefisien determinasi prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit berpengaruh secara parsial pada tabel 5.8. yaitu sebesar sebesar 22,2% dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan

pengambilan kredit secara parsial sebesar 39,3% dan word of mouth terhadap keputusan pengambilan kredit secara parsial sebesar 25,8%.

PEMBAHASAN

Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh Prosedur Kredit berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri sebesar 0,256 satuan atau sebesar 22,2% antara prosedur kredit dengan keputusan pengambilan kredit dan hasil pengujian hipotesis dengan uji T-Test didapatkan bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($3,319 > 1,661$). Ini menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Situmorang, (2020), Wulansari & Sukaris, (2021) dan Hana & Supriyadi, (2019), dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri sebesar 0,434 satuan atau sebesar 39,3% antara kualitas pelayanan dengan keputusan pengambilan kredit dan hasil pengujian hipotesis dengan uji T-Test didapatkan bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($4,985 > 1,661$), ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Situmorang, (2020), Hana & Supriyadi, (2019) dan Sudiartini et al., (2018), dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh word of mouth terhadap keputusan pengambilan kredit koperasi pada Mitra Dana Mandiri memiliki nilai regresi sebesar 0,297 satuan atau sebesar 25,8% antara word of mouth dengan keputusan pengambilan kredit dan hasil pengujian hipotesis dengan uji T-Test didapatkan bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($4,030 > 1,661$), ini menunjukkan bahwa word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sudiartini et al., (2018), Wihara, (2019) dan Saputra & Ardani, (2020), dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($3,319 > 1,661$) dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($4,985 > 1,661$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.
3. Word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Koperasi Mitra Dana Mandiri dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($4,030 > 1,661$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

DAFTAR RUJUKAN

- Andrayeni, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Pembelian Ulang Di Pt Shabar Tour. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(1), 33–39.

- Anwar, R. N., & Wardani, F. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Scarlett Di E-Commerce SHOPEE. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(6), 1370–1379.
- Fauzi, R. A., & Hamidi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, Prosedur Kredit Dan Asuransi Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Pt. Bess Finance Bogor 2 Tahun 2013-2015.
- Hana, C., & Supriyadi, S. G. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 3(1), 1634–1641.
- Hana, C., & Supriyadi, S. G. (2019b). Pengaruh Prosedur Kredit dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM. *JURNAL EKUIVALENSI*, 5(2), 59–73.
- Muadznan, T. G., & Nugroho, B. Y. (2021). Analisis Optimasi Model Bisnis Perusahaan Fintech Berbasis Equity Crowdfunding Menggunakan Business Model Canvas. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3065–3079.
- Mulyana, A. (2019). Pengaruh Kualitas produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Shao Kao Kertajaya Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 7(2).
- Musarofah, I. (2020). Pengaruh Keanekaragaman Produk, Store Atmosfer, Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang. *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 2.
- Nurlatifah, S. Z., & Masykur, R. (2017). Pengaruh Strategi Pemasaran Word Of Mouth (Wom) dan Produk Pembiayaan Syariah Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Anggota (Nasabah) Pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (Btm) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17(3), 163–184.
- Rukmana, M., Arifin, R., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Convenience Goods Pada Konsumen Swalayan Kud Pakis. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(03).
- Saputra, G. W., & Ardani, I. (2020). Pengaruh digital marketing, word of mouth, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2596.29
- Situmorang, I. (2020). Analisis Pengaruh Prosedur Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Cv. Sahabat Solution. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal of Management Studies)*, 6(1), 54–62.
- Sudiartini, N. W., Ardani, N. W., & Subawa, G. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Ksp. Lembing Sejahtera Mandiri. *Piramida-Jurnal Kependudukan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 14(2).

- Sugiyono, D. (2019). *Statistika untuk Penelitian* (Cetakan ke-30). Bandung: Cv Alfabeta.
- Wihara, D. S. (2019). Pengaruh Word Of Mouth Dan Lokasi Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Di Lembaga Perkreditan Desa “Marto Nugroho” Desa Rowomarto Kecamatan Patianrowo Kabupaten Nganjuk. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 12(1), 15–27.
- Wulansari, N. D., & Sukaris, S. (2021). Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro Pada Perumda Bpr Bank Gresik. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 33–41.