

Analisis Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Mengakses Kredit Modal Kerja pada Bank UOB Cabang Jakarta Selatan

**Asep Farhan¹, Bondan Wicaksono², CLT Matutino Kinarsih³, AB. Christono⁴,
Pramono Margon⁵, Endah Dwi Rossanti⁶**
STIE Unisadhuguna, Indonesia
Email: asepfarhan219@gmail.com

Keywords:

*interest rates;
service quality;
customer satisfaction;
working capital loans;
banking*

Abstract

This research aims to examine the influence of interest rates and service quality on customer satisfaction with working capital loans at Bank UOB Indonesia. The study employed a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to 96 customers. Data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics. The findings indicate that interest rates have a negative and significant effect on customer satisfaction, whereas service quality has a positive and significant effect. Simultaneously, both variables were found to have a significant influence on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.435 indicates that 43.5% of the variation in customer satisfaction can be explained by interest rates and service quality, while the remaining 56.5% is attributable to other factors outside the research model. The classical assumption tests further demonstrate that the regression model satisfies the criteria of normality, is free from multicollinearity, and does not exhibit heteroscedasticity. This study concludes that the implementation of competitive interest rates and the consistent improvement of service quality are important factors in enhancing customer satisfaction with working capital loans.

Kata Kunci:

suku bunga;
kualitas layanan;
kepuasan nasabah;
kredit modal kerja;
perbankan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah kredit modal kerja pada Bank UOB Indonesia Cabang Jakarta Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 nasabah. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa suku bunga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,435 menunjukkan bahwa 43,5% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh suku bunga dan kualitas layanan, sedangkan 56,5% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi kriteria normalitas, bebas multikolinearitas, dan tidak mengalami heteroskedastisitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa

penetapan suku bunga yang kompetitif dan peningkatan kualitas layanan secara konsisten merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah kredit modal kerja.

PENDAHULUAN

Perbankan memegang peranan penting dalam mendukung perkembangan ekonomi nasional (Arifa et al., 2025; Fahrial, 2018; Hayati & Yulianto, 2020; Irawan et al., 2021; Nurhanifah et al., 2024; Rahmadani, 2023). Salah satu fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali kepada sektor-sektor produktif melalui pemberian kredit. Penyaluran kredit oleh bank terdiri atas beberapa jenis sesuai tujuan penggunaannya, salah satunya kredit modal kerja. Jenis kredit ini dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan operasional usaha, baik pada skala usaha mikro, kecil, dan menengah maupun perusahaan besar. Kredit modal kerja memiliki posisi yang strategis karena menyediakan sumber pendanaan jangka pendek yang berperan dalam menjaga kelangsungan dan kelancaran aktivitas usaha (Addinpujoartanto et al., 2024; Ginting, 2018; Perangin Angin, 2025; Rahmah et al., 2025).

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), hingga November 2024 total penyaluran kredit perbankan nasional mencapai Rp7.717 triliun atau tumbuh 10,79% (yoy). Pertumbuhan kredit ini cukup merata di berbagai segmen, dengan kredit investasi tumbuh 13,77%, kredit konsumsi 10,94%, serta kredit modal kerja tumbuh 8,92% (yoy). Angka ini menunjukkan bahwa kredit modal kerja masih menjadi salah satu penopang utama ekspansi usaha dan aktivitas perdagangan di Indonesia. Menariknya, kualitas aset perbankan tetap terjaga dengan NPL gross hanya 2,19%, jauh di bawah ambang batas aman 5%. Fakta ini memperlihatkan adanya permintaan yang stabil terhadap pembiayaan modal kerja, sekaligus meningkatkan persaingan antarbank dalam menawarkan produk kredit yang kompetitif (OJK, 2025).

Dalam konteks harga, suku bunga kredit menjadi variabel yang paling sensitif bagi nasabah, khususnya pelaku usaha yang sangat memperhitungkan beban biaya pinjaman terhadap margin keuntungan. Setiap penurunan maupun kenaikan suku bunga acuan Bank Indonesia akan berdampak langsung terhadap biaya dana perbankan dan akhirnya diterjemahkan ke dalam tingkat suku bunga kredit yang dikenakan kepada nasabah. Pada 16 Juli 2025, Bank Indonesia menurunkan BI 7-Day Reverse Repo Rate (BI7DRR) sebesar 25 basis poin menjadi 5,25%, setelah sebelumnya menahan suku bunga di level 5,50% pada Juni 2025. Kebijakan pelonggaran moneter ini diharapkan dapat memperkuat transmisi kebijakan ke sektor riil melalui penurunan suku bunga kredit, termasuk kredit modal kerja (Kamalina, 2025).

Di sisi lain, bank menetapkan Suku Bunga Dasar Kredit (SBDK) yang menjadi acuan bagi penetapan bunga kredit kepada nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2024). Berdasarkan publikasi resmi, per 1 Agustus 2025 Bank UOB Indonesia mencatatkan SBDK segmen korporasi sebesar 8,25% dan segmen ritel, menengah, serta kecil sebesar 9,00% (PT Bank UOB Indonesia, 2025). Angka ini belum termasuk premi risiko dan biaya administrasi lain (Tchamyou & Asongu, 2017), sehingga suku bunga efektif yang dirasakan nasabah bisa lebih tinggi (Fonseca & González, 2020). Dalam kondisi persaingan perbankan yang ketat (Soedarso et al., 2024), selisih kecil pada tingkat suku bunga dapat menjadi faktor penentu apakah nasabah akan memilih bertahan atau berpindah ke bank lain (Tahir et al., 2025).

Namun, kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor harga (suku bunga), melainkan juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Kredit modal kerja, berbeda dengan kredit konsumsi, biasanya melibatkan interaksi yang lebih intensif dengan bank mulai dari tahap pengajuan, proses appraisal, analisis kredit, pencairan, hingga monitoring pascakredit. Proses ini menuntut pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan ramah. Jika pelayanan dianggap lambat, berbelit-belit, atau kurang informatif, nasabah cenderung merasa tidak puas meskipun bunga yang ditawarkan relatif kompetitif.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan A. Parasuraman dan rekan-rekannya, tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Dalam konteks industri perbankan di Indonesia, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kelima aspek tersebut memiliki hubungan yang nyata dengan kepuasan nasabah. Sebagai contoh, penelitian oleh Nurlian pada tahun 2023 memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan dimensi responsiveness dan assurance sebagai faktor yang paling menonjol. Temuan lain juga mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah tidak semata-mata ditentukan oleh tingkat suku bunga yang bersaing, tetapi juga oleh pengalaman layanan yang konsisten, terpercaya, dan mampu menumbuhkan keyakinan nasabah terhadap bank.

Dalam konteks Jakarta Selatan, relevansi penelitian ini semakin tinggi. Wilayah ini merupakan pusat bisnis, perdagangan, dan jasa yang menjadi rumah bagi ribuan UMKM serta korporasi. Program Jakpreneur DKI Jakarta mencatat hingga Agustus 2024 terdapat 385.079 UMKM terdaftar, sebagian besar berlokasi di kawasan Jakarta Selatan. Hal ini menjadikan wilayah ini sebagai salah satu pasar potensial terbesar bagi kredit modal kerja. Selain itu, pertumbuhan ekonomi DKI Jakarta pada 2024 tercatat sebesar 4,90%, menunjukkan bahwa aktivitas usaha masih terus berkembang dan membutuhkan dukungan pembiayaan dari perbankan (BPS, 2025).

Penelitian terdahulu yang relevan antara lain: Pertama, Nurlian (2023) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan, namun tidak mengikutsertakan suku bunga sebagai variabel. Kedua, penelitian tentang pengaruh suku bunga terhadap kepuasan nasabah lebih banyak ditemukan pada produk kredit konsumsi, bukan kredit modal kerja. Ketiga, studi yang mengintegrasikan suku bunga dan kualitas pelayanan secara simultan pada produk kredit modal kerja di bank tertentu masih terbatas. Sebagian besar penelitian lebih banyak menekankan hubungan suku bunga dengan profitabilitas bank, atau hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Dengan demikian, celah penelitian yang perlu diisi adalah kurangnya kajian empiris tentang pengaruh simultan suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit modal kerja pada Bank UOB Cabang Jakarta.

Oleh karena itu, **tujuan penelitian** ini adalah untuk menganalisis pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam mengakses kredit modal kerja pada Bank UOB Cabang Jakarta Selatan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun praktis. Dari perspektif akademik, penelitian ini menambah kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada produk kredit modal kerja, terutama melalui penggabungan aspek harga berupa suku bunga dan aspek non-harga berupa kualitas pelayanan. Dari sisi praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen UOB dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan serta

menetapkan kebijakan penetapan harga kredit yang lebih tepat. Langkah tersebut diharapkan dapat memperkuat kepuasan sekaligus loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mengukur variabel-variabel penelitian dalam bentuk data numerik kemudian menganalisisnya melalui teknik statistik. Proses pengolahan dan analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 25, setelah memenuhi uji asumsi klasik (normalitas Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas VIF, dan heteroskedastisitas Glejser). Pengujian hipotesis menggunakan uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah UOB Cabang Jakarta Selatan.

1. Uji Statistik

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,435. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Suku Bunga (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) secara simultan dapat menerangkan perubahan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 43,5%. Dengan kata lain, kedua variabel bebas tersebut memiliki kontribusi yang cukup berarti dalam menjelaskan tingkat kepuasan nasabah.

Adapun sisanya sebesar 56,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak dimasukkan dalam analisis. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup kemudahan akses layanan, tingkat kepercayaan nasabah, citra perusahaan, kualitas produk, maupun faktor eksternal lainnya yang turut memengaruhi kepuasan nasabah.

Di samping itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,423 memperlihatkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan, kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah tetap sebesar 42,3%. Temuan ini mengindikasikan bahwa model penelitian yang digunakan cukup konsisten dan memiliki kemampuan penjelasan yang relatif baik.

b. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, variabel independen yang dianalisis terdiri atas suku bunga dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah. Melalui pendekatan tersebut, dapat diketahui arah hubungan sekaligus besaran kontribusi masing-masing variabel bebas dalam menjelaskan perubahan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 5,782 - 0,451X_1 + 0,287X_2 + e$

- 1) Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 5,782. Nilai ini mengandung arti bahwa apabila suku bunga dan kualitas layanan diasumsikan tetap atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan nasabah diperkirakan berada pada angka 5,782.
- 2) Koefisien regresi pada variabel suku bunga bernilai negatif sebesar 0,451. Tanda negatif tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang berlawanan arah antara suku bunga dan kepuasan nasabah. Dengan kata lain, kenaikan suku bunga cenderung diikuti oleh penurunan tingkat kepuasan nasabah. Kondisi ini menunjukkan bahwa perubahan tingkat suku bunga menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan perbankan.
- 3) Sementara itu, variabel kualitas layanan memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,287. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan searah antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah terhadap perusahaan..

c. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Melalui pengujian ini, nilai t hitung dari setiap variabel dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05). Dalam penelitian ini, nilai t tabel diperoleh sebesar 1,986, yang dihitung berdasarkan derajat kebebasan sebesar 93.

- 1) Berdasarkan hasil analisis, variabel suku bunga memperoleh nilai t hitung sebesar -3,790 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dan nilai absolut t hitung lebih besar daripada t tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa secara individual suku bunga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Arah koefisien yang negatif mengindikasikan bahwa peningkatan suku bunga cenderung diikuti oleh penurunan tingkat kepuasan nasabah.
- 2) Selanjutnya, variabel kualitas layanan menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,096 dengan tingkat signifikansi 0,039. Karena nilai signifikansi berada di bawah 0,05 dan t hitung lebih besar daripada t tabel, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

d. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan untuk menilai apakah suku bunga dan kualitas layanan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai F hitung sebesar 35,806, sedangkan nilai F tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan 2 dan 93 adalah 3,09. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa F

hitung lebih besar dibandingkan F tabel dan tingkat signifikansinya berada di bawah batas yang telah ditentukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel suku bunga dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa perubahan pada kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi tingkat kepuasan nasabah dalam penelitian ini.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan distribusi kumulatif data aktual dengan distribusi kumulatif teoritis dari distribusi normal. Secara umum, data yang berdistribusi normal akan membentuk pola menyerupai kurva lonceng. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov test dengan koreksi Lilliefors.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar daripada tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, residual pada model penelitian telah terdistribusi secara normal dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Selain melalui pengujian statistik, normalitas data juga dianalisis menggunakan grafik normal probability plot. Pada grafik tersebut, data dikatakan berdistribusi normal apabila titik-titik observasi berada di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis tersebut. Sebaliknya, apabila titik-titik menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak membentuk pola yang searah, maka data menunjukkan indikasi tidak normal. Hasil pengamatan grafik dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa sebaran titik mengikuti garis diagonal, sehingga semakin memperkuat kesimpulan bahwa data memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Keberadaan multikolinieritas dapat memengaruhi ketepatan model dalam menjelaskan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mendeteksinya, pengujian umumnya dilakukan dengan memperhatikan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel suku bunga menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,430 dan nilai VIF sebesar 2,328. Sementara itu, variabel kualitas layanan juga memiliki nilai tolerance 0,430 dengan nilai VIF 2,328. Nilai tolerance pada kedua variabel berada di atas 0,10, sedangkan nilai VIF berada di bawah 10.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antarvariabel independen dalam model penelitian tidak ditemukan gejala multikolinieritas. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa suku bunga dan kualitas layanan tidak memiliki korelasi yang terlalu tinggi, sehingga keduanya layak digunakan secara bersama-sama dalam analisis regresi untuk menjelaskan variasi kepuasan nasabah.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan asumsi klasik berupa ketidaksamaan varians residual pada seluruh pengamatan dalam model regresi. Apabila kondisi heteroskedastisitas terjadi, maka model regresi dapat menjadi kurang efisien dan tingkat ketepatan estimasi koefisien regresi dapat menurun. Oleh karena itu, pengujian ini penting dilakukan agar model yang digunakan mampu memberikan hasil estimasi yang lebih reliabel.

Dalam penelitian ini, pendeteksian heteroskedastisitas dilakukan melalui analisis scatterplot dengan memperhatikan pola penyebaran residual. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar secara acak di sekitar garis nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, baik pola yang teratur maupun pola yang mengerucut atau melebar.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual dapat dianggap relatif konstan sehingga model regresi dinilai memenuhi salah satu asumsi klasik yang diperlukan dalam analisis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa suku bunga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit modal kerja pada Bank UOB Indonesia Cabang Jakarta Selatan. Secara parsial, suku bunga menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan tingkat suku bunga cenderung menurunkan tingkat kepuasan nasabah karena menambah beban biaya pembiayaan yang harus ditanggung. Sebaliknya, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, yang menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan nasabah. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi sebesar 43,5% menunjukkan bahwa variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh suku bunga dan kualitas layanan, sedangkan 56,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini memperlihatkan bahwa aspek harga dan kualitas interaksi layanan merupakan dua determinan penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap produk kredit modal kerja. Pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi persyaratan statistik. Data penelitian terdistribusi normal, tidak ditemukan gejala multikolinearitas antarvariabel independen, serta tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas pada residual. Dengan demikian, model yang digunakan dapat dinilai layak dan cukup andal untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen Bank UOB Indonesia agar tidak hanya berfokus pada penetapan suku bunga yang kompetitif, tetapi juga pada penguatan kualitas layanan secara konsisten. Percepatan proses kredit, ketepatan informasi, daya tanggap petugas, serta kemampuan membangun kepercayaan nasabah menjadi aspek yang perlu diprioritaskan. Strategi tersebut penting untuk meningkatkan kepuasan sekaligus mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin dinamis. Dari sisi akademik, penelitian ini memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada produk kredit modal kerja, khususnya melalui pengintegrasian dimensi harga dan dimensi layanan dalam satu model analisis. Penelitian selanjutnya disarankan untuk

menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan, citra perusahaan, kemudahan akses digital, maupun kualitas produk pembiayaan, agar kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan nasabah dapat menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Addinpujoartanto, N. A., Rustam, A., Judijanto, L., Apriyanto, A., Siang, R. D., Meta, W., Permana, H. K., Wijaya, R., & Ismail, H. (2024). *Manajemen finansial: Strategi pengelolaan keuangan yang efektif*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Arifa, I., Choiri, A., Wibowo, W., Aminuddin, A., & Panggabean, N. A. (2025). Peran UMKM dalam meningkatkan perekonomian nasional. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(4), 5376–5385.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2025, February 5). *Pertumbuhan ekonomi Provinsi DKI Jakarta triwulan IV-2024*. <https://jakarta.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/05/1198/pertumbuhan-ekonomi-provinsi-dki-jakarta-triwulan-iv-2024.html>
- Fahrial, F. (2018). Peranan bank dalam pembangunan ekonomi nasional. *Ensiklopedia of Journal*.
- Fonseca, A. R., & González, F. (2010). Cross-country determinants of bank income smoothing by managing loan-loss provisions. *Journal of Banking & Finance*, 34(9), 2135–2150. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2009.12.007>
- Ginting, M. C. (2018). Peranan modal kerja dalam meningkatkan profitabilitas. *Jurnal Manajemen*, 4(2).
- Hayati, N., & Yulianto, E. (2020). Peranan keuangan berkelanjutan pada industri perbankan dalam mendukung sustainable development goals. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 1633–1652.
- Irawan, H., Dianita, I., & Mulya, A. D. S. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia dalam pembangunan ekonomi nasional. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(2), 147–158.
- Kamalina, A. R. (2025, July 16). Bank Indonesia turunkan suku bunga BI rate Juli 2025 jadi 5,25%, simak detail kebijakan ikutannya. *Bisnis.com*. <https://finansial.bisnis.com/read/20250716/11/1893689/bank-indonesia-turunkan-suku-bunga-bi-rate-juli-2025-jadi-525-simak-detail-kebijakan-ikutannya>
- Nurhanifah, D., Maulana, A., Fahrezi, A. D., & Pasya, F. C. (2024). Peran Bank Indonesia dalam perlindungan perbankan. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 2(1), 328–335.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 Tahun 2024 tentang transparansi dan publikasi suku bunga dasar kredit bagi bank umum konvensional*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Suku-Bunga-dasar.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Siaran pers: Pengembangan dan penguatan sektor jasa keuangan untuk sektor jasa keuangan yang stabil dan berdaya tahan*. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/RDKB-Desember-2024.aspx>
- Perangin Angin, R. R. (2025). *Hubungan SBK, BOPO, NPL dengan penyaluran kredit modal kerja pada BPR Citra Sahabat Kota Jambi* [Skripsi, Universitas Jambi].
- PT Bank UOB Indonesia. (2025). *Suku bunga dasar kredit (SBDK) PT Bank UOB Indonesia per 1 Agustus 2025*. <https://www.uob.co.id/personal/information/prime->

lending-rate.page

- Rahmadani, P. (2023). *Peran Bank Syariah Indonesia dalam mendorong perekonomian nasional* [Skripsi, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu].
- Rahmah, S., Tanjung, M., & Hutagalung, J. A. (2025). Pengaruh hutang dan perputaran kas terhadap modal kerja pada usaha Photocopy Tumorang Jaya Pandan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 4(2), 64–72.
- Soedarso, W., Wibowo, E. A., & Setiawan, A. (2024). Efficiency and competitiveness of banking in Indonesia based on bank core capital group. *Economies*, 12(12), Article 345. <https://doi.org/10.3390/economies12120345>
- Tahir, S. H., Akhtar, S., & Hamid, H. (2025). An investigation of the switching behavior and why customers switch banks in the retail banking sector. *Frontiers in Communication*, 10, Article 1548050. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1548050>
- Tchamyou, V. S., & Asongu, S. A. (2017). Information sharing and financial sector development in Africa. *Journal of African Business*, 18(1), 24–49. <https://doi.org/10.1080/15228916.2016.1216233>
- UOB. (2025). *Pengumuman: Suku bunga dasar kredit (SBDK) PT Bank UOB Indonesia per 1 Agustus 2025*. PT Bank UOB Indonesia. <https://www.uob.co.id/personal/information/prime-lending-rate.page>