

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENERIMA KREDIT UMKM

THE EFFECT OF PROMOTION, PRODUCT QUALITY, PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER DECISIONS IN RECEIVING UMKM CREDIT

Hafiz Rahmat Getri Sanyus¹, Lukmanul Hakim², Zulkifli³, Ilfi Nur Diana⁴, Dwi Septi Haryani⁵, Sri Langgeng Ratnasari^{6*}, Kholdi Septi Triayomi⁷, Erwanto Guntoro⁸, Seow Tawee⁹, Saifuddin Amin¹⁰

^{1-3,6-8}Universitas Riau Kepulauan, Indonesia

⁴Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

⁵STIE Pembangunan Tanjungpinang, Indonesia

⁹University Tun Hussein Onn, Malaysia

¹⁰Muhammadiyah Islamic College, Singapore

*Co Author: sarisucahyo@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial dan simultan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian seluruh Debitur Kredit UMKM Bank BJB Cabang Batam sebanyak 102 orang. Penarikan sampel penelitian menggunakan cara sensus dimana jumlah populasi sama dengan jumlah sampel sebanyak 102 orang. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial pada promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. Pengujian simultan menunjukkan bahwa promosi, kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap fasilitas kredit UMKM oleh debitur Bank BJB Cabang Batam.

Kata Kunci: Promosi; Kualitas Produk; Harga; Kualitas Pelayanan; Keputusan Nasabah

Abstract

The purpose of the study was to determine and analyze the effect of promotion, product quality, price and service quality partially and simultaneously on customer decisions in accepting MSME loans at Bank BJB Batam Branch. The type of research used is quantitative research. The research population of all MSME Credit Debtors of Bank BJB Batam Branch Office are 102 people. The study sample was drawn using a census method where the total population was the same as the sample size of 102 people. The results of the study prove that partially the promotion has a positive and significant effect on Customer Decisions in Receiving MSME Loans at Bank BJB Batam Branch, product quality has a positive and significant effect on Customer Decisions in Accepting MSME Loans at Bank BJB Batam Branch, price has a positive and significant effect on Customer

Decisions In Accepting MSME Loans at Bank BJB Batam Branch, service quality has a positive and significant impact on Customer Decisions in Accepting MSME Credit at Bank BJB Batam Branch. Simultaneous testing shows that promotion, product quality, price, and service quality have a positive and significant effect on MSME credit facilities by debtors of Bank BJB Batam Branch Office.

Keywords: *Promotion; Product Quality; Price; Service Quality; Purchase Decision*

PENDAHULUAN

Keadaan perekonomian saat ini banyak terjadi persaingan di berbagai bidang kehidupan, termasuk didalamnya persaingan dalam dunia bisnis, banyak perusahaan yang saling berlomba untuk mendapatkan pangsa pasar, sehingga hal ini memacu perusahaan untuk terus maju dalam memperbaiki bisnisnya. Di samping itu dengan adanya kemajuan teknologi, perusahaan dituntut pula untuk dapat mengikuti perkembangan zaman agar tidak tertinggal dengan yang lainnya.

Upaya perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka perusahaan tersebut harus dapat mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat agar tidak tersisih dalam persaingan. Selain itu perusahaan juga harus dapat mengantisipasi kecenderungan ekonomi di masa mendatang dan harus dapat bersaing dengan kecenderungan lain yang bergerak di bidang yang sama. Hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan saat ini masih sangat vital di dalam kegiatan ekonomi. Banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang perbankan saat ini berlomba memberikan sesuatu yang menarik untuk mendapatkan minat dari calon debiturnya.

Bank BJB merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Bank BJB adalah bank milik pemerintah daerah atau yang biasa di sebut bank pembangunan daerah. Pemilik saham terbesar milik bank BJB merupakan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten, saat ini bank BJB memiliki total 65 Kantor Cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

Kota Batam memiliki salah satu Kantor Cabang Bank BJB, saat ini Bank BJB Cabang Batam beralamat di Jl. Engku Putri No 8 Komp. Batam Center Square Blok D No 01 dan 16 Kelurahan Teluk Tering Kecamatan Batam Kota – Kota Batam, Kepulauan Riau.

Bank BJB Cabang Batam memiliki jaringan kantor yang tersebar di Kota Batam dan Kota Tanjungpinang, dimana jaringan kantor tersebut terdiri dari 1 Kantor Cabang Pembantu di Kota Tanjungpinang dan 1 Kantor Kas di Kota Batam.

Bank BJB Cabang Batam telah hadir di wilayah Kepulauan Riau sejak tahun 2010, dimana pada dasarnya Bank BJB memiliki lokasi operasional utama pada Provinsi Jawa Barat dan Banten, hal tersebut bertujuan untuk melebarkan daerah operasionalnya dan untuk meningkatkan bisnis Bank BJB secara Nasional.

Sejalan dengan visi dan misi Bank BJB, yaitu memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah. Maka Bank BJB berfokus dalam menjalankan strategi dalam meningkatkan taraf ekonomi daerah, salah satunya adalah meningkatkan kualitas Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di setiap lingkup wilayah operasional Bank BJB. Dalam halnya bisnis perbankan, tindakan yang dapat dianggap berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi merupakan pemberian kredit, hal ini yang telah

menjadi fokus bank BJB sejak tahun 2019, yaitu meningkatkan pemberian kredit pada pelaku UMKM untuk menjadi penggerak dan pendorong ekonomi daerah.

Bank BJB Cabang Batam menjawab Visi dan Misi tersebut dengan tindakan tegas berupa menempatkan seorang *Account Officer* khusus untuk Kredit UMKM, dimana tujuan menempatkans seorang *Account Officer* adalah untuk melakukan pemasaran dan pemberian fasilitas kredit pada pelaku UMKM di Kota Batam.

Divisi *Corporate Secretary* sebagai divisi yang bertanggung jawab dalam hal promosi perusahaan maupun produk menyiapkan strategi-strategi promosi kepada masyarakat untuk memperkenalkan produk-produk kredit UMKM yang di miliki oleh bank BJB, dimana Divisi *Corporate Secretary* menggunakan media masa (cetak dan elektornik) dalam memberikan informasi secara masal kepada masyarakat. Dalam hal promosi Divisi *Corporate Secretary* juga berkoordinasi dengan Kantor Cabang untuk melakukan promosi menggunakan metode lain yang sesuai dengan kondisi dilapangan, dikarenakan di setiap Kantor Cabang pasti memiliki perbedaan karakteristik dan budaya masyarakat di sekitar wilayah operasionalnya. Salah satu contoh strategi yang pernah di laksanakan antara Divisi *Corporate Secretary* dan Bank BJB Cabang Batam seperti pemasangan bahan promosi pada baliho di jalur padat kendaraan, melakukan seminar bisnis kepada pelaku UMKM dan organisasi perkumpulan masyarakat, dan ikut mensponsori kegiatan yang mendukung ekonomi kreatif.

Kegiatan-kegiatan promosi yang telah dilakukan oleh Divisi *Corporate Secretary* dan Bank BJB Cabang Batam menghasilkan peningkatan dalam pengajuan fasilitas kredit UMKM.

Produk kredit UMKM sendiri di kelolah oleh Divisi Kredit UMKM, dimana divisi ini bertugas untuk membuat suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Adapun produk kredit UMKM yang dimiliki oleh Divisi Kredit UMKM antara lain: Kredit Mikro Utama (KMU), Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM), Kredit Masyarakat Ekonomi Sejahtera (Kredit Mesra) dan Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG).

Adapun untuk produk kredit UMKM yang dapat dipasarkan oleh Bank BJB Cabang Batam antara lain adalah: 1. Kredit Mikro Utama (KMU) Kredit dengan plafon Rp 5.000.000 s/d Rp 500.000.000, Maksimal jangka waktu 60 bulan untuk kredit investasi dan kredit modal kerja, Minimal usia pengaju 21 tahun atau 18 tahun apabila sudah menikah dan maksimal usia pengaju 65 tahun saat lunas dan Usaha sudah berjalan minimal 2 tahun dari waktu pengajuan. Dapat dilakukan proses *take over* selama dengan *skim* yang sama. Bukan kredit program

Kredit Usaha Rakyat (KUR) Kredit dengan plafon Rp 5.000.000 s/d Rp 500.000.000, Maksimal jangka waktu 48 bulan untuk kredit modal kerja dan 60 bulan untuk kredit investasi, Minimal usia pengaju 21 tahun atau 18 tahun apabila sudah menikah dan maksimal usia pengaju 65 tahun saat lunas dan Usaha sudah berjalan minimal 6 bulan dari waktu pengajuan atau pengaju minimal mendapat pelatihan dengan melampirkan bukti berupa sertifikat atau piagam dari instansi terkait pada bidang usaha yang akan dibuka. Tidak dapat di *take over*, merupakan kredit program dari pemerintah, dimana penerima fasilitas kredit menerima subsidi bunga dari pemerintah.

Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM) Kredit dengan plafon Rp 500.000.000 s/d Rp 2.000.000.000, Maksimal jangka waktu 60 bulan untuk kredit modal kerja dan 96 bulan untuk kredit investasi, Minimal usia pengaju 21 tahun atau 18 tahun apabila sudah menikah dan maksimal usia pengaju 65 tahun saat lunas, Usaha sudah berjalan minimal 2 tahun dari waktu pengajuan, Dapat dilakukan proses *take over* selama dengan *skim* yang sama dan Bukan kredit program.

Adapun untuk Kredit Masyarakat Ekonomi Sejahtera (Kredit Mesra), Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG) merupakan kredit program yang dimana subsidi bunga berasal dari anggaran daerah Provinsi Jawa Barat sehingga pemasarannya hanya terbatas pada Kantor Cabang yang beroperasi di Provinsi Jawa Barat. Meskipun hanya dengan 3 produk kredit yang dapat ditawarkan oleh Bank BJB Cabang Batam, namun ini sudah dapat memenuhi kebutuhan dari calon debitur dalam proses permohonan fasilitas kredit pada Bank BJB Cabang Batam.

Produk yang ditawarkan pastilah memiliki harga untuk dapat dimiliki atau dirasakan manfaatnya oleh calon pembeli. Begitu juga pada produk pinjaman yang ditawarkan oleh perbankan menggunakan istilah bunga dalam perhitungan harga produk pinjaman yang akan diterima oleh calon debitur, sistem bunga yang digunakan oleh bank BJB ada 3 jenis, yaitu *Flat* (Rata) Sesuai dengan namanya, sistem bunga ini akan mengkalikan suku bunga dengan plafond awal lalu hasilnya akan di bagi rata pada 12 bulan dalam setahun. Dimana pembayaran bunga dan pokok akan sama setiap bulannya. Efektif Pada sistem bunga efektif mengacu pada sisa hutang (*outstanding*) pada bulan sebelumnya, sehingga pada umumnya angsuran akan berubah-ubah sesuai dengan jumlah hari dan sisa hutang (*outstanding*) dari debitur. Annuitas Sistem annuitas sangat kompleks, karena memerlukan *tools* khusus untuk menghitung jumlah bunga yang harus dibayarkan setiap bulannya. Namun pada prinsipnya sistem bunga annuitas memiliki kecenderungan dimana jumlah pokok yang dibayarkan setiap bulan akan meningkat dan jumlah bunga yang dibayarkan setiap bulan akan selalu menurun, dengan total nominal yang sama setiap bulannya untuk pembayaran kewajiban mengangsur.

Produk-produk kredit UMKM yang dapat dipasarkan oleh Bank BJB Cabang Batam menggunakan sistem bunga seperti Kredit Mikro Utama (KMU) : Annuitas dan Efektif, Kredit Usaha Rakyat (KUR) : Efektif dan Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM) : Annuitas dan Efektif.

Sistem perhitungan bunga yang digunakan pada produk kredit UMKM di sesuaikan dengan keinginan calon debitur, sehingga debitur bisa menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan pengembalian pada saat pengajuan fasilitas kredit UMKM.

Proses permohonan fasilitas kredit akan langsung ditangani oleh seorang *Account Officer*, dimana sebelum calon debitur memutuskan untuk melakukan pengajuan fasilitas kredit UMKM pada Bank BJB Cabang Batam seorang *Account Officer* pasti telah melakukan tahap-tahap yang telah di uraikan di atas, mulai dari promosi, pengenalan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keadaan calon debitur, serta penyampaian harga atau suku bunga yang berlaku untuk setiap produk yang nantinya akan diajukan permohonan kreditnya. Sehingga tahap-tahap yang telah dilakukan oleh *Account Officer* tadi merupakan layanan yang diberikan kepada calon debitur, sehingga dapat mempengaruhi minat dari calon debitur dalam proses pengajuan kredit.

Setiap permohonan yang diajukan akan diproses apabila data yang di terima oleh *Account Officer* telah lengkap, adapun *service level agreement* (SLA) pada bank BJB adalah 14 hari kerja dihitung sejak berkas lengkap diterima oleh *Account Officer*.

Proses kredit yang memiliki tahap-tahap yang cukup panjang akan diproses sesuai dengan *service level agreement* (SLA), prosedur dan syarat yang berlaku pada bank BJB. Pelayanan dalam proses kredit sangatlah penting, dikarenakan pada umumnya calon debitur pada saat bersamaan pasti membandingkan dengan bank pesaing, bahkan ada calon debitur yang tidak hanya melakukan proses pengajuan pada satu bank, melainkan kepada beberapa bank. Sehingga hal yang dapat

mempengaruhi keputusan pembelian merupakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon debitur.

Hal-hal yang dijelaskan di atas, mulai dari promosi, kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam proses pemberian fasilitas kredit kepada calon debitur, hal-hal tersebut akan mempengaruhi keputusan calon debitur dalam menerima fasilitas kredit yang telah disetujui. Meskipun proses kredit telah selesai dan sudah di setujui oleh pemilik wewenang memutus kredit, ini tidak menjadi jaminan bahwa fasilitas kredit tersebut akan sampai tahap pencairan kredit. Setelah fasilitas kredit di setujui, maka bank BJB akan memberikan Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPPK) kepada calon debitur. Sehingga proses ini dapat menjadi bagian pengambilan keputusan pembelian oleh calon debitur. Apakah calon debitur setuju atau menolak fasilitas kredit yang ditawarkan oleh bank BJB, karna pada dasarnya tidak semua fasilitas kredit yang telah disetujui akan di terima oleh debitur.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisi (1) Pengaruh promosi terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. (2).Pengaruh kualitas produk terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. (3). Pengaruh harga terhadap penerimaan Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.(4) Pengaruh kualitas pelayanan Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. (5) Pengaruh promosi, kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.

Bank

Suryani (2017) berpendapat bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan jasa lainnya yang terkait dengan bisnis utamanya.

Promosi

Menurut Hermawan (2012) promosi adalah salah satu komponen prioritas dari kegiatan pemasaran yang memberitahukan kepada konsumen bahwa perusahaan meluncurkan produk baru yang menggoda konsumen unuk melakukan kegiatan pembelian.

Kualitas Produk

Menurut Tjiptono (2020) produk merupakan segala sesuatu yang diterima konsumen dalam proses pertukaran dengan produsen, berupa manfaat pokok; produk fisik dan kemasannya; serta elemen-elemen tambahan yang mnyertainya.

Harga

Menurut Tjiptono (2020) harga merupakan satuan moneter atau ukran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Kualitas Pelayanan

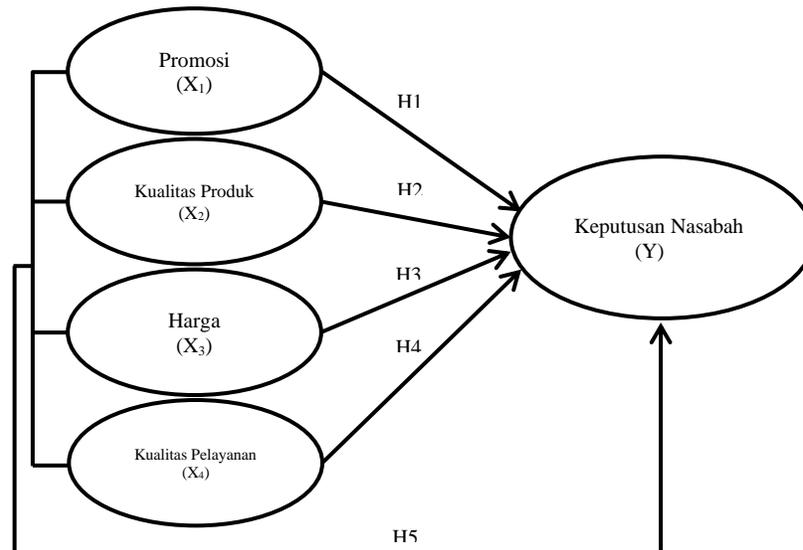
Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan Tjiptono (2014).

Keputusan Nasabah

Menurut Tjiptono (2014) keputusan pembelian adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian.

Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019) kerangka berfikir adalah sintesa dari berbagai teori dan hasil penelitian yang menunjukkan lingkup satu variabel atau lebih yang diteliti, perbandingan nilai satu variabel atau lebih pada sampel atau waktu yang berbeda, hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan antar variabel pada sampel yang berbeda dan bentuk hubungan struktural.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian jenis penelitian kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan penilaian atau pandangan dari masing-masing individu yang akan menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan metode survei dalam prosesnya, dimana menurut Sugiyono (2019) survei adalah penelitian kuantitatif yang di gunakan 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 kuisioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2019). Jadi jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 102 orang. Jumlah populasi tersebut merupakan nasabah eksisting kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam pada akhir maret tahun 2021.

Sampel

Menurut Sugiyono (2019). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Jumlah populasi yang relatif kecil, maka digunakan teknik sampel total. Menurut sugiyono (2019) sampel total atau sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah sampel sebesar 102 orang.

Instrumen Penelitian

Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei maka teknik pengumpulan datanya adalah (1) Kuisisioner (Angket) yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan daftar pertanyaan pencarian data dari sampel untuk dijawab dengan objektif. Adapun tujuan penyusunan kuisisioner ini adalah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan mengenai promosi, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. (2) Studi Dokumentasi yaitu pengumpulan data dari pihak Bank BJB Cabang Batam berupa data deskripsi perusahaan. Data ini dapat di peroleh melalui literature, jurnal dan sumber-sumber yang mendukung penelitian ini. (3) Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung terhadap subjek atau kegiatan dan keadaan di Bank BJB Cabang Batam. (4) Wawancara yaitu metode pengambilan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung untuk memperoleh data yang diperlukan berdasarkan tujuan perusahaan. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data tentang gambaran umum Bank BJB Cabang Batam.

Teknik Analisis Instrumen

Menurut Sugiyono (2019) skala Likert digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, alternatif kebijakan yang harus di buat, implemenrasi kebijakan, *output* kebijakan dan *outcome* kebijakan.

Teknik Analisis Data

Dalam perhitungan pengolahan data, penelitian mempergunakan alat bantu yang berupa program aplikasi komputer yaitu SPSS. Adapun alat analisis yang digunakan uji Validitas, Reliabilitas dan uji asumsi klasik. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif .selain itu, digunakan juga pengujian hipotesis terdiri atas uji T statistik, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Dalam penelitian kuantitatif penganalisaan dalam bentuk angka, dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus-rumus statistik. Teknik analisis data yang digunakan yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal, (Sugiyono 2019).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisi deskriptif, analisis deskriptif merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskrisikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi Sugiyono (2019). Sehingga penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) sangat cocok menggunakan analisis deskriptif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji t (Secara Parsial)

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan signifikansi pengaruh secara individu variabel bebas yang ada didalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variasi variabel terikat. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel. 1 Hasil Uji t**Coefficients^a**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.572	2.056		.278	.781
	PROMOSI	.299	.091	.253	3.284	.001
	KUALITAS PRODUK	.137	.057	.134	2.382	.019
	HARGA	.139	.066	.116	2.092	.039
	KUALITAS PELAYANAN	.720	.074	.708	9.699	.000

a. Dependent Variabel: KEPUTUSAN NASABAH

Promosi

Hasil statistik uji t untuk variabel Promosi diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,284 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif 0,299. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Promosi berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.” diterima.

Kualitas produk

Hasil statistik uji t untuk variabel Kualitas Produk diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,382 dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,137. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.” diterima.

Harga

Hasil statistik uji t untuk variabel Harga diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,092 dengan nilai signifikansi sebesar 0,039 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,139. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Harga berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.” diterima.

Kualitas Pelayanan

Hasil statistik uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai t-hitung sebesar 9,699 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,720. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.” diterima.

Uji F (Secara Simultan)

Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F (Fisher) bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$) maka model regresi signifikan secara statistik.

**Tabel. 2 Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	733.573	4	183.393	151.012	.000 ^b
Residual	117.800	97	1.214		
Total	851.373	101			

Dari hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 151.012 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam” diterima.

Koefisien Determinasi (*Adjusted R2*)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji Adjusted R2 pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,856. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi secara simultan atau bersama – sama oleh variabel Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan sebesar 85,6%, sedangkan sisanya sebesar 14,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Tabel. 3 Hasil Uji R2
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928 ^a	.862	.856	1.10201

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Promosi diperoleh nilai t hitung sebesar 3,284 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,299. Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Promosi memiliki pengaruh terhadap penerimaan fasilitas Kredit UMKM oleh debitur di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Batam”.

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk diperoleh nilai t hitung sebesar 2,382 dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,137. Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap

penerimaan fasilitas Kredit UMKM oleh debitur di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Batam”.

Pengaruh Harga terhadap terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Promosi diperoleh nilai t hitung sebesar 2,092 dengan nilai signifikansi sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,139. Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Harga memiliki pengaruh terhadap penerimaan fasilitas Kredit UMKM oleh debitur di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Batam”.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 9,699 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,720. Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap penerimaan fasilitas Kredit UMKM oleh debitur di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Batam”.

Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.

Dari hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 151.012 dengan signifikansi sebesar 0,000, serta Hasil uji Adjusted R² pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,856. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis kelima yang menyatakan bahwa “Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap penerimaan fasilitas Kredit UMKM oleh debitur di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Batam”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut (1) Promosi memiliki pengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. (2) Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. (3) Harga memiliki pengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. (4) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam. (5) Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menerima Kredit UMKM di Bank BJB Cabang Batam.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut (1) Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada pihak Bank BJB Cabang Batam yaitu Perlu menambah dan mengembangkan promosi di Bank BJB Cabang Batam agar lebih banyak calon nasabah yang mendapatkan manfaat fasilitas kredit UMKM yang di sediakan, perlu meningkatkan Kualitas Pelayanan agar dapat menjangkau

nasabah baru serta bisa lebih melayani nasabah yang telah lama menggunakan jasa Bank BJB Cabang Batam sehingga mendapat hasil yang optimal dan mencapai target. (2) Peneliti Selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap penerimaan fasilitas Kredit UMKM oleh debitur, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia dan dapat untuk dapat mengembangkan selain variabel dan temuan pada penelitian ini, sehingga diharapkan mendapatkan hasil penelitian yang lebih luas lagi.

REFERENSI

- Ariani, D. R., SL Ratnasari, R Tanjung. (2020). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Superbox Industries. *Jurnal Dimensi*. 9 (1), 74-86.
- Fitri, D., SL Ratnasari, Z Zulkifli. (2020). Pengaruh Manajemen Perubahan, Kepemimpinan Transformasional, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PKM Group Batam. *Prosiding Seminar Nasional Universitas Islam Syekh Yusuf*. 1 (1), 314-320.
- Fitri, D., Ratnasari, S. L., & Sultan, Z. (2024). The Examining the Mediating Role of Personality on the Relationship between Talent, Technology Systems, and Employee Competency. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 11(1), 27-40.
- Gumilar, G. G., Ratnasari, S. L., dan Zulkifli. (2020). Komitmen Organisasional: Budaya Organisasi, Kepemimpinan Kepala Sekolah, Lingkungan Sekolah, dan Kepuasan Kerja. (2020). *Jurnal Dimensi*. Vol. 9. No. 1., Maret 2020. Hal. 48-56.
- Gumilar, GG., SL Ratnasari, Z Zulkifli. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Kepala Sekolah, Lingkungan Sekolah, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Guru Di Sekolah SGIA Batam. *Prosiding Seminar Nasional Universitas Islam Syekh Yusuf*. 1 (1), 659-664.
- Gozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismanto, W., Munzir, T., Ratnasari, S.L., Sutjahjo, G., Ciptono, C. (2021). Karakteristik Individu Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Melalui Kompetensi Guru. *Jurnal Dimensi*. 10 (3), 619-637.
- Kaswan. 2017. Psikologi Industri dan Organisasi. Cetakan 1, Bandung: Alfabeta. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Kharis, Indra. 2011. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Bank Jatim Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 3 No. 1 Maret 2015. Universitas Brawijaya Malang.

- Muchtarrudin, M., Ratnasari, S.L., Susanti, EN., Ariyati, Y., Desi, VT., Andi, F. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3), Disiplin Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Batamindo Services Sinindo. *Jurnal Dimensi*. Vol. 12. No. 2. Hal. 422-429.
- Nasrul, H.W., Irawati, D., Ratnasari, S.L. (2021). Analisis Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja. *Jurnal Dimensi*. 10 (3), 555-568.
- Nasrul, H.W., Buulolo, M., Ratnasari, S.L. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Iklim Organisasi, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*. 10 (2), 317-330.
- Nurhayati, N., Ratnasari, S.L., Widyanti, R. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis (JMOB)*. 1 (3), 465-480.
- Nurdin, Ihsan., SL Ratnasari, HW Nasrul. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasional, Motivasi, Kemampuan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Austin Engineering Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Universitas Islam Syekh Yusuf*. 1 (1), 524-533.
- Nurlaila, Ratnasari, S.L., Harsasi, M., Sultan, Z. 2024. The Role of Individual Performance in the Influence of Innovation Culture and Quality of Work Life on Competitive Advantage. *Journal of Ecohumanism*, 2024, 3(4), pp. 327–334.
- Prasetyo, E. J., Ratnasari, S. L., dan Hakim, L. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*. Vol. 9. No. 2., Juli 2020. Hal. 186-201.
- Pusvariauwaty, P., Ratnasari, S. L., Siahaan, A., Rahman, A. J., Hairunnisah, A. I., Rasal, A., ... & Kusmawan, E. (2024). Motivasi Manajemen Eksternal Stakeholders Sekolah Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Anak Didik Dan Kinerja Guru. *JURNAL DIMENSI*, 13(2), 602-611.
- Rahmawati, R., Oktora, K., Ratnasari, S.L., Ramadania, R., Darma, D.C. Is it true that lombok deserves to be a halal tourist destination in the world? A perception of domestic tourists *Geojournal of Tourism and Geosites*, 2021, 34(1), pp. 94–101.
- Rahmawati, R., Ratnasari, S.L., Hidayati, T., Ramadania, R., Tjahjono, H.K. What makes Gen Y and Z feel stressed, anxious and interested in doing social tourism when pandemic? *Cogent Business and Management*, 2022, 9(1), 2084973.
- Ramadania, R., Rosnani, T., Ratnasari, S. L., Fauzan, R., & Apriandika, M. N. (2023). Towards Organizational Citizenship Behavior and Religious Performance. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 67-81.
- Ratnasari, S. L., Fitri, D., Zulkifli., Nasrul, H. W., dan Supardi. (2020). Analisis Manajemen Perubahan, Kepemimpinan Transformasional, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap kinerja Karyawan. *Jurnal Benefita*. Vol. 5 No. 2. Juli 2020. Hal. 225-237.
- Ratnasari, S.L., K Kusumayanti, L Hakim. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Daerah Pemerintah Kota Batam. *Jurnal Bening*. 7 (2), 36-50.

- Ratnasari, S.L., Sutjahjo, G. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis (JMOB)*. 1 (4), 593-602.
- Ratnasari, S.L., Girsang, MMMMB., Ariyani, Y. (2021). Analisis Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Bening*. 8 (2), 189-202.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., & Yana, D. (2019). The Performance of Sharia Banks Employees X Branch Batam Through Work Motivation. *ETIKONOMI*, 18(1), 63-72.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., and Adam. (2019). The Contribution Of Competence, Motivation, And Creativity Towards Teacher's Performance Through Work Satisfaction. *International Journal Of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*. Volume-8 Issue-5C, May 2019. 145-149. ISSN: 2249-8958. DOI:10.35940/ijeat.E1021.0585C19
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., and Adam. (2019). Employees' Performance: Organizational Culture And Leadership Style Through Job Satisfaction. *Humanities & Social Sciences Reviews*. Vol. 7. No.5. pp. 597-608. ISSN: 2249-8958. eISSN: 2395-6518. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7569>
- Ratnasari, S. L., Rahmawati., Haryani, D. S., Tanjung, R., and Basuki. (2020). Workplace Bullying Causing Negative Employee Behaviors: A Case From Indonesian Banking Sector. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Vol. 10 Issue 2, February 2020. ISSN: 2201-1315.
- Ratnasari, S. L., and Lestari, L. (2020). Effect of Leadership Style, Workload, Job Insecurity on Turnover Intention. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Vol. 10 Issue 2, April 2020. ISSN: 2201-1315.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., and Adam. (2020). The Effect of Job Satisfaction, Organization Culture and Leadership On Employee Performance. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 2020, 23(13A), SP231329
- Ratnasari, S. L., Susanti, E.N., Ismanto, W., Darma, D.C., Sutjahjo, G. (2020). An Experience of tourism development: How is the strategy? *Journal of Environmental Management and Tourism*, 2020, 11(7), pp. 1877-1886.
- Ratnasari, S. L., Rahmawati, R., Ramadania, R., Darma, D.C., Sutjahjo, G. (2021). Ethical Work Climate In Motivation and Moral Awareness Perspective: The Dilemma by The Covid-19 Crisis? *Public Policy and Administration*. 20 (4), pp. 398-409.
- Ratnasari, S.L., Mahadi, N., Nordin, N.A., Darma, D.C. (2022). Ethical Work Climate, Social Trust, and Decision-Making in Malaysian Public Administration: The Case of MECD Malaysia. *Croatian and Comparative Public Administration*, 2022, 22(2), pp. 289–312
- Ratnasari, S. L., Badawi, S., Susanti, E. N., Susanto, A., Sari, H., Natta, U., ... & Hayati, M. (2024). THE EFFECT OF LEADERSHIP STYLE, WORK MOTIVATION, WORK DISCIPLINE, COMPETENCE AND WORK ENVIRONMENT ON POLICE PERSONNEL PERFORMANCE. In *PROCEEDING OF INTERNATIONAL CONFERENCE ON MULTIDISCIPLINARY STUDY* (Vol. 2, No. 1, pp. 18-29).
- Robbins, S. R., & Judge, T. A. 2015. *Perilaku Organisasi*, (R. Saraswati, & F. Sirait, Penerj.). Jakarta: Salemba Empat.

- Sari, H., Ratnasari, S. L., Zulkifli, Z., Ismanto, W., Sutjahjo, G., Pasaribu, R. S., ... & Salman, N. F. B. (2023). PENGARUH KOMPETENSI, KETRAMPILAN, KONSEP DIRI, DAN KARAKTERISTIK PRIBADI TERHADAP KINERJA GURU. *JURNAL MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS*, 3(4), 260-269.
- Setyaningrum, R.P., Ratnasari, S.L., Soelistya, D., ...Desembrianita, E., Fahlevi, M. (2024). Green human resource management and millennial retention in Indonesian tech startups: mediating roles of job expectations and self-efficacy. *Cogent Business and Management*. 2024, 11(1), 2348718.
- Shariyani, S., Ratnasari, S.L., Hakim, L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Komitmen Organisasional, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Sekretariat daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*. Vol. 2. No. 3. Hal. 371-386.
- Sinaga, ERH., SL Ratnasari, Z Zulkifli. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Transfer Ilmu, Dan Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Dimensi*. 9 (3), 412-443.
- Solehah, S., dan Ratnasari, S. L. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Federal Internasional Finance Cab Batam. *Jurnal Dimensi*. Vol.8. No.2. Hal. 210-239.
- Sukmawati, E., SL Ratnasari, Z Zulkifli. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*. 9 (3), 461-479.
- Suprayitno, 2017, "pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan", *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, Vol 2(1)
- Suryana, D.I dan Eddy M.S., 2018, "Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Kinerja Karyawan", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*", Vol 17(2)
- Susanto, A., Ratnasari, S. L., Susanti, E. N., Megah, S. I., Wilany, E., & Yuliani, S. (2024). Beliefs of English Language Instruction by Indonesian Elementary School Teachers: Exploring the Influence of Environment and Educational Background. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 16(1), 1-13.
- Sutrisno, E., 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PrenadaMedia Group, Jakarta
- Sugiyono. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno Hadi. 2014. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumarsono 2015, Anas, *Statistik Pendidikan*. Edisi I. Cet. XVIII; Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sriyono 2012, 'Manajemen teknik untuk praktisi. Sleman: CV Budi Utama.
- Sutjahjo, G., Ratnasari, S.L., Nugrahani, F. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Lingkungan Kerja, Pelatihan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis (JMOB)*. 1 (1), 137-148.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Widyanti, R., Basuki, B., Ratnasari, S.L. (2021). Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap komitmen Organisasional. *Jurnal Dimensi*. 10 (2), 255-268.
- Tanjung, R., Nurcahayani, R.W., Hasibuan, R., Ratnasari, S.L. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Lamoist Layer Cakes. *Sains: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 13 (2). 193-212.

- Yudianto, P., Ratnasari, S. L., Hasibuan, S. S., Hamidi, H., Sutjahjo, G., Winarso, W., ... & Nuryanto, N. (2024). ANALISIS STRUKTUR ORGANISASI MATRIKS TERHADAP KEUNTUNGAN BISNIS. *JURNAL DIMENSI*, 13(2), 625-633.
- Yuliarni, 2020 *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet XXVI; Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Zuhroh, D., Jermias, J., Ratnasari, S.L., ...Nurjanah, E., Fahlevi, M. The role of GoJek and Grab sharing economy platforms and management accounting systems usage on performance of MSMEs during covid-19 pandemic: Evidence from Indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*. 2024, 12(1), pp. 249–262
- Zuhroh, D., J Jermias, SL Ratnasari, E Nurjanah, Sriyono, M Fahlevi. (2025). The Impact of Sharing Economy Platforms, Management Accounting Systems, and Demographic Factors on Financial Performance: Exploring the Role of Formal and Informal Education in MSMEs. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. Volume 11, Issue 1, March 2025, 100447.