

Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Prosedur Kredit Terhadap Loyalitas Debitur KSP Karya Dharma Surabaya

¹ Tsabita Putri Prilandhani, ² Intan Kurnia Permatasari

^{1, 2} Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

¹ tsabita.22156@mhs.unesa.ac.id; ² intanpermatasari@unesa.ac.id

Abstract

Borrower loyalty is an important factor in maintaining the sustainability of credit unions, as it reflects the continuity of the relationship between borrowers and financial institutions. This study aims to analyze the effect of interest rates and credit procedures on borrower loyalty, with income as a control variable, at Karya Dharma Credit Union in Surabaya. This study employed a quantitative approach using purposive sampling. The research sample consisted of 208 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results show that interest rates and credit procedures have a significant positive effect on borrower loyalty, while income as a control variable has no significant effect. These findings indicate that credit policies and service procedures play a greater role in shaping borrower loyalty than borrowers' financial conditions and may serve as a consideration for credit unions in improving their credit service strategies.

Keywords: Interest Rates; Credit Procedures; Borrower Loyalty; Income; Credit Union.

Abstrak

Loyalitas debitur merupakan faktor penting dalam menjaga keberlangsungan koperasi simpan pinjam, karena berkaitan dengan keberlanjutan hubungan debitur dengan lembaga keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat suku bunga dan prosedur kredit terhadap loyalitas debitur dengan pendapatan sebagai variabel kontrol pada KSP Kredit Karya Dharma Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Teknik purposive sampling. Sampel penelitian berjumlah 208 responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat suku bunga dan prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas debitur, sedangkan pendapatan sebagai variabel kontrol tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kebijakan kredit dan kualitas prosedur pelayanan memiliki peran lebih besar dalam membentuk loyalitas debitur dibandingkan faktor pendapatan, sehingga dapat menjadi pertimbangan bagi koperasi dalam meningkatkan strategi pelayanan kredit.

Kata Kunci: Tingkat Suku Bunga; Prosedur Kredit; Loyalitas Debitur; Pendapatan; Koperasi Simpan Pinjam.

PENDAHULUAN

Koperasi simpan pinjam merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi Masyarakat melalui penyediaan akses pembiayaan bagi anggotanya. Menurut Astawa et al. (2021), koperasi tidak hanya berfungsi sebagai lembaga ekonomi, tetapi juga sebagai media pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Keberlangsungan koperasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah anggota yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan koperasi dalam mempertahankan loyalitas debitur sebagai penggunaan layanan kredit. Loyalitas debitur menjadi aspek penting karena berkaitan dengan keberlanjutan penggunaan layanan, stabilitas pendapatan koperasi, serta daya saing koperasi di tengah meningkatnya persaingan dengan lembaga keuangan perbankan (Sari & Zaman, 2023). Namun demikian, Pada KSP Kredit Karya Dharma Kota Surabaya dalam beberapa periode terakhir terjadi

penurunan jumlah debitur aktif yang diikuti dengan menurunnya pendapatan koperasi (KSP Kredit Karya Dharma, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi penurunan loyalitas debitur yang dapat berdampak pada keberlangsungan usaha koperasi.

Dalam konteks koperasi simpan pinjam, loyalitas debitur dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kebijakan dan pelayanan koperasi. Dua faktor yang sering menjadi pertimbangan utama debitur dalam menggunakan layanan kredit adalah tingkat suku bunga dan prosedur kredit. Karlina et al. (2024) menjelaskan bahwa tingkat suku bunga merupakan persentase imbalan yang dibebankan atas penggunaan dana pinjaman dalam periode tertentu, sehingga menjadi salah satu pertimbangan utama debitur dalam mengambil keputusan kredit. Sementara itu, Huda et al. (2019) menyatakan bahwa prosedur kredit merupakan serangkaian tahapan yang harus dilalui debitur dalam memperoleh pembiayaan, yang mencerminkan tingkat kemudahan dan efisiensi layanan. Berdasarkan teori perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Kotler et al. (2014), Keputusan konsumen dipengaruhi oleh evaluasi terhadap manfaat, biaya dan pengalaman penggunaan layanan. Selain itu, Oliver (1999) dalam Teori Loyalitas menjelaskan bahwa loyalitas terbentuk melalui tahapan evaluasi kognitif, afektif, konoatif, hingga Tindakan yang mencerminkan keterkaitan konsumen terhadap suatu layanan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat suku bunga dan prosedur kredit memiliki pengaruh terhadap loyalitas debitur. Ratnawati dan Djawato (2025) menemukan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Siagian et al. (2023) yang menyatakan bahwa suku bunga menjadi salah satu determinan penting dalam membentuk loyalitas debitur. Namun demikian, Marlyna dan Rustam (2021) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu tingkat suku bunga berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah. Disisi lain, Ningsyihab et al. (2023) menemukan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut diperkuat oleh Zulkarnain dan Siregar (2022) menyimpulkan bahwa prosedur kredit yang mudah dan efisien mampu meningkatkan komitmen nasabah untuk mempertahankan hubungan dengan lembaga keuangan.

Meskipun demikian, Sebagian besar penelitian terdahulu masih menguji pengaruh tingkat suku bunga dan prosedur kredit secara terpisah atau lebih banyak dilakukan pada sektor perbankan. Selain itu, hasil penelitian terkait pengaruh tingkat suku bunga terhadap loyalitas debitur masih juga masih menunjukkan temuan yang beragam, di mana beberapa penelitian terdapat temuan yang menunjukkan pengaruh positif maupun negatif. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara tingkat suku bunga dan loyalitas debitur masih memerlukan pengujian lebih lanjut, khususnya dalam konteks koperasi simpan pinjam. Di sisi lain, pendapatan debitur sebagai kondisi finansial individu yang berpotensi memengaruhi persepsi terhadap kebijakan kredit juga masih jarang digunakan sebagai variabel kontrol dalam penelitian loyalitas debitur koperasi Purnama et al. (2019), Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan konseptual dan empiris yang relevan untuk diteliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas debitur.

Berdasarkan fenomena penurunan jumlah debitur dan pendapatan koperasi serta adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Dari sisi kebaruan, penelitian ini mengintegrasikan tingkat suku bunga dan prosedur kredit secara simultan dan satu model analisis dengan memasukkan pendapatan sebagai variabel kontrol pada konteks KSP Kredit Karya Dharma Kota Surabaya. Kebaruan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas debitur. Secara logis, suku bunga yang kompetitif dan prosedur kredit yang mudah serta efisien diproyeksikan mampu meningkatkan loyalitas debitur dalam mempertahankan hubungan jangka Panjang dengan koperasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat suku bunga dan prosedur kredit terhadap loyalitas debitur pada KSP Kredit Karya Dharma Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan lokasi penelitian pada KSP Kredit Karya Dharma Kota Surabaya. Objek penelitian ini berfokus pada pengaruh tingkat suku bunga dan

prosedur kredit terhadap loyalitas debitur dengan pendapatan sebagai variabel kontrol. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada anggota atau debitur KSP Kredit Karya Dharma.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 419 debitur aktif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Adapun kriteria sampel meliputi debitur yang merupakan anggota aktif, pernah menggunakan fasilitas kredit minimal dua kali, serta memahami produk dan layanan kredit koperasi. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 205 responden. Namun, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 208 responden.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari tingkat suku bunga (X1) dan prosedur kredit (X2), sedangkan loyalitas debitur (Y) sebagai variabel dependen, serta pendapatan (Z) sebagai variabel kontrol. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner, di mana variabel tingkat suku bunga, prosedur kredit, dan loyalitas debitur diukur menggunakan skala Likert lima poin. Sementara itu, variabel pendapatan diukur berdasarkan kategori tingkat pendapatan responden per bulan yang disusun dalam skala ordinal.

Metode analisis data yang digunakan meliputi statistik deskriptif, uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Persamaan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Persamaan regresi dalam penelitian ini dimodelkan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_n X_n + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistic					
	N	Min	25	Mean	Std Dev
X1	208	8	25	16,63	3,251
X2	208	10	25	18,50	2,849
Y	208	13	25	18,96	2,264

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2026).

Hasil statistik deskriptif pada Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi, yang mengindikasikan bahwa responden cenderung memberikan penilaian positif terhadap tingkat suku bunga, prosedur kredit, dan loyalitas debitur. Variabel loyalitas debitur memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan variabel lainnya, yang menunjukkan tingkat loyalitas debitur terhadap koperasi berada pada kategori cukup baik. Sementara itu, nilai standar deviasi pada seluruh variabel yang lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya menunjukkan bahwa data memiliki tingkat penyebaran yang relatif homogen.

Tabel 2. Karakteristik Responden Variabel Kontrol

Descriptive Statistic				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<1.500.000	52	25,4	25,4	25,4
1.500.000 - 2.500.000	7	3,4	3,4	28,8
25.000.000	58	28,3	28,3	57,1
>3.500.000	88	42,9	42,9	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2026).

Distribusi pendapatan responden pada Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas debitur memiliki tingkat pendapatan di atas Rp.3.500.000. Kondisi ini mengindikasikan bahwa Sebagian besar responden berada pada kategori pendapatan menengah ke atas, sehingga secara umum memiliki kemampuan finansial yang relative memadai dalam memenuhi kewajiban kredit. Sebaliknya, hanya Sebagian kecil responden yang berada pada kategori pendapatan lebih rendah, yang menunjukkan adanya variansi kondisi ekonomi di antara debitur.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	R- hitung	R- tabel	Sig, (2-tailed)	Status
X1.1	0,795	0,444	0,000	Valid
X1.2	0,693	0,444	0,001	Valid
X1.3	0,782	0,444	0,000	Valid
X1.4	0,672	0,444	0,001	Valid
X1.5	0,793	0,444	0,000	Valid
X2.1	0,856	0,444	0,000	Valid
X2.2	0,820	0,444	0,000	Valid
X2.3	0,830	0,444	0,000	Valid
X2.4	0,870	0,444	0,000	Valid
X2.5	0,510	0,444	0,022	Valid
Y.1	0,662	0,444	0,001	Valid
Y.2	0,895	0,444	0,000	Valid
Y.3	0,724	0,444	0,000	Valid
Y.4	0,504	0,444	0,024	Valid
Y.5	0,587	0,444	0,006	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2026).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Alpha	Keterangan
Tingkat Suku Bunga	0,874	0,600	Reliabel
Prosedur Kredit	0,876	0,600	Reliabel
Loyalitas Debitur	0,786	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2026).

Hasil uji validitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Tingkat Suku bunga (X1), Prosedur Kredit (X2), dan Loyalitas Debitur (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r table (0,444) serta tingkat signifikansi dibawah 0,05, sehingga seluruh indicator dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yang menandakan bahwa instrument penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam pengujian lebih lanjut.

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		208
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,000000
	Std.Dev	1,88105403
Most Extreme Differences	Absolute	,040
	Positive	,023
	Negative	-,040
Test Statistic		,040
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
Monte Carlo Sig (2-tailed) ^e	Sig.	601
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		588
		Upper Bound
		613

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2026).

Pengujian ini dilakukan menggunakan uji statistik *One-Sample Kolmogorov-smirnov*. Hasil uji validitas pada Tabel 5 menunjukkan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residul berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antar variabel independent dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa antar variabel independent tidak memiliki korelasi yang tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas dengan metode korelasi *Spearman's rho* menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

	Unstabdarized Coefficients		Standarized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
C	11,022	,888			12,412	<,001
X1	,119	,057	,170		2,083	,039
X2	,344	,064	,433		5,349	<,001
Kontrol	-,143	,112	-,076		-1,277	,203

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2026).

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 6, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 11,022 + 0,119_{X1} + 0,344_{X2} + -0,143_k + e$$

Hasil tersebut menjelaskan bahwa Tingkat Suku Bunga (X1) dan Prosedur Kredit (X2) memiliki koefisiensi regresi positif, yang mengindikasikan hubungan searah terhadap Loyalitas Debitur. Sebaliknya, variabel Pendapatan sebagai variabel Kontrol memiliki koefisiensi negatif, yang menunjukkan hubungan berlawanan arah dengan Loyalitas Debitur. Di antara ketiga variabel tersebut, Prosedur Kredit memiliki koefisien tersebar ($\beta = 0,344$), sehingga menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dalam model.

Uji T (Parsial)

Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh bahwa:

- Tingkat suku bunga mempunyai nilai t hitung = 2,083 dengan Sig. = 0,039 ($<0,05$), sehingga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur.
- Prosedur kredit mempunyai nilai t hitung = 5,349 dengan Sig. $<0,001$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas debitur.
- Pendapatan sebagai variabel kontrol memiliki Sig. = 0,203 ($>0,05$), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur.

Uji F (Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.	Keputusan
Regression	-	3	-	30,467	<0,001	Model signifikan
Residual	-	204	-			
Total	-	207				

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2026).

Uji simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 30,467 dengan tingkat signifikansi $<0,001$, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit, dan Pendapatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Debitur KSP Kredit Karya Dharma Kota Surabaya. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antar variabel penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary			
R	R ²	Adj.R ²	Std.Error
,556 ^a	,309	,299	1,895

Sumber: Hasil olah data SPSS 31 (2026).

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 7 menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,299 atau 29,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit, dan Pendapatan mampu menjelaskan variasi Loyalitas Debitur sebesar 29,9%, sedangkan sisanya sebesar 70,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas debitur selain variabel yang diteliti.

Pengaruh Tingkat Suku Bunga terhadap Loyalitas Debitur

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh negatif terhadap loyalitas debitur. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas debitur dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,119 dan nilai signifikansi sebesar 0,039 ($< 0,05$), sehingga H1 ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa debitur

KSP Kredit Karya Dharma tidak hanya mempertimbangkan tingkat suku bunga sebagai biaya kredit, tetapi juga memperhatikan manfaat layanan yang diperoleh dari koperasi.

Temuan tersebut sejalan dengan teori perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Kotler et al. (2014) yang menjelaskan bahwa keputusan konsumen dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat dan pengorbanan yang dikeluarkan. Selain itu, teori loyalitas Oliver (1999) menyatakan bahwa evaluasi positif terhadap layanan dapat membentuk loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, debitur menilai bahwa tingkat suku bunga yang diterapkan koperasi masih sebanding dengan manfaat yang diterima sehingga loyalitas tetap terjaga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Hermawan et al. (2024), Lubis (2023), Ardianto et al. (2026) yang menyatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini mengimplikasikan bahwa koperasi perlu menjaga kebijakan suku bunga yang kompetitif agar loyalitas debitur dapat dipertahankan.

Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Loyalitas Debitur

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif terhadap loyalitas debitur. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas debitur dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,344 dan nilai signifikansi $< 0,001$ ($< 0,05$), sehingga H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur kredit yang mudah, jelas, dan tidak rumit dapat meningkatkan kenyamanan debitur dalam menggunakan layanan koperasi.

Temuan ini sesuai dengan teori perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Schiffman dan Wisenblit (2015) yang menyatakan bahwa pengalaman layanan yang mudah dan nyaman memengaruhi keputusan konsumen untuk tetap menggunakan suatu jasa. Selain itu, teori loyalitas Oliver (1999) juga menegaskan bahwa pengalaman positif pelanggan dapat memperkuat loyalitas. Dengan demikian, semakin sederhana dan jelas prosedur kredit yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas debitur terhadap koperasi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Lestari, Hari, Osta (2023) Ningsyihab et al. (2023), serta Zulkarnain dan Siregar (2022) yang menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini mengimplikasikan bahwa koperasi perlu mempertahankan prosedur kredit yang efektif dan mudah dipahami agar loyalitas debitur terus meningkat.

Pengaruh Pendapatan Responden terhadap Loyalitas Debitur

Pendapatan dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel kontrol untuk mengetahui apakah kondisi finansial debitur turut memengaruhi loyalitas. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel pendapatan memiliki koefisien regresi sebesar -0,143 dengan nilai signifikansi sebesar 0,203 ($> 0,05$), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur.

Temuan ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pendapatan debitur tidak menentukan tinggi rendahnya loyalitas terhadap KSP Kredit Karya Dharma. Loyalitas debitur lebih banyak dipengaruhi oleh faktor internal koperasi, seperti kebijakan tingkat suku bunga dan kemudahan prosedur kredit, dibandingkan kondisi finansial individu. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan koperasi menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas debitur.

Dengan demikian, koperasi perlu lebih memfokuskan strategi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan akses kredit dibandingkan hanya mempertimbangkan kondisi ekonomi debitur.

SIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga dan prosedur kredit memiliki pengaruh terhadap loyalitas debitur pada KSP Kredit Karya Dharma Kota Surabaya, sedangkan pendapatan sebagai variabel kontrol tidak menunjukkan pengaruh yang berarti. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas debitur pada koperasi simpan pinjam tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan biaya kredit, tetapi juga oleh persepsi terhadap manfaat serta kemudahan layanan yang diberikan. Dalam hal ini, prosedur kredit yang sederhana, jelas, dan efisien menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan loyalitas debitur.

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung Teori Perilaku Konsumen dan Teori Loyalitas Pelanggan yang menjelaskan bahwa keputusan konsumen untuk tetap menggunakan suatu layanan dipengaruhi oleh evaluasi atas manfaat, pengorbanan, dan pengalaman layanan yang diterima. Oleh karena itu, koperasi disarankan untuk mempertahankan kebijakan suku bunga yang kompetitif serta terus meningkatkan kualitas prosedur kredit agar dapat menjaga loyalitas debitur secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian dan menambahkan variabel lain, seperti kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan debitur, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas debitur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, B., Arizal, N., & Soviyanti, E. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan suku bunga terhadap loyalitas nasabah dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada UEK-SP Aie Hitam Gemilang. *Journal of Science and Social Research*, 9(1), 431–438.
- Astawa, I. W., Trianingsih, K., & Sirna, I. K. (2021). Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Dharma Asih Sentana Jimbaran Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 16(1).
- Hermawan, I., Putri, D. E., Resty, F., & Indonesia, U. D. (2024). *Analisis pengaruh tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah kredit*. 7.
- Huda, B., Sukidin, S., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 87–93.
- Karlina, K., Roni, R., & Nasiruddin, N. (2024). Pengaruh Karakteristik Debitur, Tingkat Suku Bunga, dan Jangka Waktu Pinjaman Terhadap Kredit Macet Pada Koperasi Simpan Pinjam Primer Koperasi Purnawirawan Abri (Primkopabri) Unit Margasari Kecamatan Margasari Kabupaten Tegal. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 1(3), 197–208.
- Kemenkop. (2026). *ODS Mandiri*. Kementerian Koperasi Republik Indonesia. <https://ods.kop.go.id/login>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Philip Kotler*. Astromax Entertainment.
- Lubis, N. P. S. (2023). Analisis Periklanan dan Tingkat Suku Bunga Tabungan Pada Loyalitas Nasabah Bank Sumut. *Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 23–33.
- Marlyna, M., & Rustam, T. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Panin, Tbk., Di Kota Batam. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(3).
- Ningsyihab, S. L., Subagyo, W. H., & Nababan, B. O. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Loyalitas Nasabah BTPN Syariah MMS Tapos Kota Depok*. April.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4_suppl1), 33–44.
- Ratnawati, S. D. (2025). *The Effect of Interest Bank and Product Quality on Loan Customer Loyalty, Which Was Mediated by Customer Satisfaction at BPR Jatim (Perseroda)*.,.1654–1670.
- Sari, S. D., & Zaman, K. (2023). Peran Koperasi Simpan Pinjam Dalam Peningkatan UMKM Kec. Tandes. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*.
- Siagian, R. E., Sinulingga, S., & Fauzi, A. (2023). Analysis of Service Quality, Interest Rate, and Collateral on Kupedes Debtor Loyalty Through Debtor Satisfaction as Intervening Variables at Bank BRI Unit Medan Denai II. *7th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2022)*, 837–849.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). Bandung: Alfabeta.
- Zulkarnain, M., & Siregar, M. A. (2022). *Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Proses Administrasi Kredit terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan*. *Warta Dharmawangsa*, 16(4), 645–653