

ABSTRACT

Bank Daerah Jambi didirikan untuk menunjang serta mendorong pembangunan dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan memberikan bantuan modal berupa kredit UMKM karena UMKM sangat berkontribusi bagi ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan, tingkat bunga bank dan citra bank terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi serta menguji pengaruh citra Bank sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan, tingkat bunga bank terhadap efektivitas penyaluran kredit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan memberikan kuisisioner kepada nasabah atau pelaku UMKM yang memiliki kredit di Bank Pembangunan Daerah Jambi, penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel kemudian dibagi dengan komposisi besar pinjaman, analisis data menggunakan bantuan aplikasi Smart PLS 4 untuk menyetimasi model yang diteliti. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat bunga Bank memiliki pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM, Sedangkan Citra bank tidak memiliki pengaruh terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM. Kualitas pelayanan dapat dimediasi oleh citra Bank dan tingkat bunga tidak dapat dimediasi oleh citra bank terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM di Bank Jambi. Service quality can be mediated by the bank's image and interest rates cannot be mediated by the bank's image on the effectiveness of MSME lending at Bank Jambi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Bunga Bank, Citra Bank, Efektivitas Penyaluran Kredit, UMKM

ABSTRACT

Jambi Regional Bank was established to support and encourage development and develop regional economic growth in order to improve people's living standards by providing capital assistance in the form of MSME loans because MSMEs greatly contribute to the economy and society. This study aims to examine the effect of service quality, bank interest rates and bank image on the effectiveness of MSME lending at Jambi Regional Development Banks and to examine the effect of bank image as a mediating variable between service quality and bank interest rates on the effectiveness of lending. This research is quantitative research by giving questionnaires to customers or MSME actors who have credit at the Jambi Regional Development Bank, determining the sample in this study using the slovin formula to calculate the number of samples and then dividing it by the composition of the loan size, the data analysis tool uses Smart PLS 4 to estimate the models studied. The results of this study found that service quality and bank interest rates had a significant positive effect on the effectiveness of MSME lending, while the bank's image had no effect on the effectiveness of MSME lending. Service quality and interest rates have a significant positive effect on bank image and bank image cannot mediate the relationship between service quality and interest rates on the effectiveness of MSME lending at Bank Jambi.

Keywords: Quality of Service, Bank Interest, Bank Image, Effectiveness of Lending, MSMEs