

Pengaruh Kredit Modal Usaha dan Pendampingan Usaha Terhadap Perkembangan UMKM dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah PNM Mekaar Cabang Bangka Belitung)

Kiki Gustavian*, Siti Safaria

Perbanas Institute, Indonesia

Email: kikigustav9@gmail.com*, siti.safaria@perbanas.id

Keywords:

Business Capital Credit; Business Mentoring; Customer Satisfaction; MSME Development; PNM Mekaar; PLS-SEM.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author.
Published by
Publikasi Indonesia

Kata Kunci:

Kredit Modal Usaha;
Pendampingan Usaha; Kepuasan Nasabah; Perkembangan UMKM; PNM Mekaar; PLS-SEM.

Abstract

This study aims to analyze the direct and indirect effects of business capital credit and business mentoring on MSME development, mediated by customer satisfaction as an intervening variable among PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar customers at the Bangka Belitung Branch. This study uses a quantitative explanatory design. The sample comprises 150 PNM Mekaar customers in Bangka Belitung Islands Province, selected via simple random sampling using the 10-times rule method. Primary data were collected through structured questionnaires and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4. The findings indicate that business mentoring has a significant positive effect on both customer satisfaction and MSME development. Customer satisfaction also significantly enhances MSME development and effectively mediates the relationship between business mentoring and MSME development. Conversely, business capital credit has no significant direct or indirect effect on customer satisfaction or MSME development. These findings emphasize that capability building through business mentoring and fostering customer satisfaction are key factors in driving MSME growth.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kredit modal usaha dan pendampingan usaha terhadap perkembangan UMKM, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada nasabah PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Bangka Belitung. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif eksplanatori. Sampel penelitian berjumlah 150 responden nasabah PNM Mekaar di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang ditentukan menggunakan 10-times rule method dengan teknik simple random sampling. Data primer diperoleh melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) berbasis SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendampingan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah maupun perkembangan UMKM. Kepuasan nasabah juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan UMKM serta mampu memediasi hubungan antara pendampingan usaha dan perkembangan UMKM secara signifikan. Sebaliknya, kredit modal usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah maupun perkembangan UMKM, baik secara langsung maupun tidak langsung. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan kapabilitas melalui pendampingan usaha dan pembentukan kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam mendorong kemajuan UMKM.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia karena menjadi penggerak aktivitas ekonomi masyarakat, pencipta lapangan kerja, dan penopang ketahanan ekonomi nasional, termasuk pada saat krisis (Syata, 2025; Nurhidayanti, 2025). Berdasarkan Sistem Informasi Data Tunggal (SIDT) Kementerian UMKM per 31 Desember 2025, jumlah UMKM nonpertanian di Indonesia mencapai 30.209.069 unit usaha, dengan struktur yang masih didominasi usaha mikro (sekitar 99,70%), sehingga besarnya jumlah UMKM belum sepenuhnya mencerminkan kualitas dan daya saing usaha (Indonesia, 2025).

Kondisi serupa terlihat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Data Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan perkembangan jumlah UMKM selama periode 2021-2025 sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah UMKM di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021-2025

Elemen	2021	2022	2023	2024	2025
Mikro	177.198	186.101	195.994	209.179	193.339
Kecil	2.900	3.730	3.863	4.949	6.347
Menengah	86	100	117	162	373
Total UMKM	180.184	189.931	199.974	214.290	200.059

Sumber: Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Berdasarkan Tabel 1, jumlah UMKM meningkat dari 180.184 unit (2021) menjadi 214.290 unit (2024), kemudian menurun menjadi 200.059 unit (2025), dengan struktur yang tetap didominasi usaha mikro (193.339 unit pada 2025). Kondisi ini menegaskan pentingnya peningkatan kemampuan dan kapasitas usaha agar pelaku UMKM tidak hanya bertahan, tetapi juga berkembang.

Salah satu kendala utama UMKM adalah keterbatasan modal usaha, yang dapat menghambat peningkatan kapasitas produksi, perluasan pemasaran, serta inovasi produk (Dzikrullah & Chasanah, 2024). Namun, tersedianya modal tidak otomatis menjamin perkembangan usaha karena keberhasilannya juga ditentukan oleh kemampuan pelaku usaha mengelola dana secara produktif. Selain modal, keterbatasan kapasitas pengelolaan usaha turut memengaruhi pemanfaatan modal secara optimal, sehingga dukungan bagi UMKM perlu disertai pendampingan yang meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengelolaan usaha.

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) menjawab kebutuhan tersebut melalui Program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar), yang mengkombinasikan kredit modal usaha dengan pendampingan berkelanjutan bagi perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro (Agnesia et al., 2025). Pembiayaan Mekaar diberikan bertahap mulai dari plafon Rp2 juta hingga Rp10 juta. Di Bangka Belitung, jumlah nasabah PNM Mekaar tercatat sebanyak 56.956 pada 2022 dengan outstanding Rp158 miliar, dan meningkat menjadi sekitar 71 ribu nasabah dengan total penyaluran Rp248 miliar pada September 2023 (News, 2023). Selain pembiayaan, pendampingan melalui Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM) dan program Pengembangan Kapasitas Usaha (Mba Maya) diarahkan untuk memperkuat kapasitas, kedisiplinan, dan kemandirian nasabah (Enjelika, Eriawati, & Purwayanti, 2025; (Asrawati et

al., 2026), sejalan dengan pendekatan microfinance plus yang mengintegrasikan layanan keuangan dan nonkeuangan (Kusuma, 2025).

Meskipun demikian, kredit dan pendampingan belum tentu menghasilkan perkembangan usaha yang sama pada setiap nasabah karena perbedaan persepsi terhadap kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan nasabah. (Gunswantana & Rosyanti, 2025) menemukan bahwa kompetensi fasilitator berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah program pemberdayaan usaha. Kepuasan nasabah, sebagai evaluasi purnalayanan yang membandingkan harapan dengan kinerja yang dirasakan (Kotler & Keller, 2012), diduga berperan sebagai mekanisme penyaring (intervening) yang menjembatani pengaruh kredit modal usaha dan pendampingan usaha terhadap perkembangan UMKM. Pengamatan awal di lapangan juga menunjukkan adanya keluhan terkait beban bunga, skema tanggung renteng dalam PKM, dan jadwal pendampingan yang kurang fleksibel, sehingga kemudahan akses modal belum tentu diikuti kepuasan layanan yang optimal.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya konsisten. (Golda & Solihat, 2025) menemukan pengaruh positif pembiayaan PNM Mekaar terhadap pendapatan dan perkembangan usaha di Bekasi Utara, sedangkan (Karsa et al., 2023) menemukan bahwa pembiayaan ultra mikro di Bulukumba tidak seluruhnya berpengaruh signifikan terhadap perkembangan UMKM. Perbedaan temuan tersebut, ditambah masih terbatasnya penelitian yang menempatkan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada konteks nasabah PNM Mekaar di Bangka Belitung, mendasari pentingnya penelitian ini. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kredit modal usaha (X1) dan pendampingan usaha (X2) terhadap perkembangan UMKM (Y) secara langsung maupun melalui kepuasan nasabah (Z) sebagai variabel intervening pada nasabah PNM Mekaar Cabang Bangka Belitung, dengan manfaat teoretis memperkaya kajian ekonomi pembangunan dan keuangan mikro serta manfaat praktis sebagai bahan evaluasi bagi PNM, pemerintah daerah, dan pelaku UMKM.

Grand theory yang melandasi penelitian ini adalah Resource-Based View (RBV) yang diperbarui dalam konteks wirausaha modern oleh (Hariyono et al., 2024), yang menyatakan bahwa kinerja dan perkembangan usaha ditentukan oleh kemampuan mengoptimalkan sumber daya internal yang berharga, langka, sulit ditiru, dan terorganisasi. Dalam penelitian ini, modal usaha berfungsi sebagai sumber daya fisik/finansial, sedangkan pendampingan usaha berfungsi sebagai sumber daya manusia dan pengetahuan (knowledge assets), yang penggabungannya menciptakan keunggulan bersaing bagi UMKM untuk naik kelas.

Middle range theory yang digunakan adalah Teori Modal Manusia (Human Capital Theory) dalam perspektif (Kusuma, 2025), yang menempatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan sebagai modal tak berwujud yang menentukan produktivitas usaha, melandasi variabel Pendampingan Usaha (X2). Teori kedua adalah Service Quality and Customer Satisfaction Theory (Vania et al., 2025), yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk ketika kualitas layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi, melandasi posisi Kepuasan Nasabah (Z) sebagai variabel intervening antara Kredit Modal Usaha (X1) dan Pendampingan Usaha (X2) terhadap Perkembangan UMKM (Y).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro, sedangkan Usaha Kecil dan Usaha Menengah dibedakan berdasarkan kekayaan bersih dan hasil penjualan tahunan. (Zulkarnaen et al., 2026) menjelaskan bahwa

UMKM masih menghadapi tantangan struktural berupa keterbatasan akses permodalan, rendahnya kapasitas manajerial, dan kesenjangan adopsi teknologi digital, sementara (Judijanto et al., 2024) menegaskan bahwa UMKM berkontribusi lebih dari 60% terhadap PDB nasional dan menyerap hingga 97% angkatan kerja.

Kredit modal usaha adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan operasional dan memperlancar arus kas usaha secara berkelanjutan (Basrowi & Dewi, 2026). Berdasarkan (Santoso et al., 2015), indikator kredit modal usaha meliputi: (1) syarat kredit, yaitu kemudahan persyaratan dan kelengkapan dokumen; (2) jangka waktu kredit, yaitu periode pelunasan pinjaman; dan (3) suku bunga, yaitu biaya penggunaan dana pinjaman.

Pendampingan usaha merupakan proses pemberian bimbingan, arahan, dan dukungan teknis secara berkelanjutan untuk mengembangkan kapasitas usaha (Subali et al., 2023). Berdasarkan (Muslim & Mauzu, 2026), indikator pendampingan usaha meliputi: (1) intensitas pelatihan manajerial; (2) relevansi materi bimbingan teknis (BIMTEK); (3) kemampuan transfer pengetahuan; dan (4) pendampingan penyelesaian masalah usaha.

Kepuasan nasabah adalah evaluasi purnalayanan yang membandingkan harapan awal dengan kinerja nyata yang dirasakan (Vania et al., 2025; Kotler & Keller, 2012). Faktor yang memengaruhinya antara lain kualitas pelayanan dan kompetensi pendamping (Gunswantana & Rosyanti, 2025), kemudahan akses dan prosedur, kesesuaian dan manfaat program, serta penanganan keluhan. Berdasarkan (Rahayuk et al., 2024), indikator kepuasan nasabah meliputi: (1) kesesuaian harapan; (2) minat menggunakan kembali; dan (3) kesediaan merekomendasikan.

Perkembangan UMKM merupakan proses peningkatan kapasitas dan kinerja usaha yang bersifat multidimensional (Zulkarnaen et al., 2026; Hariyono et al., 2024). Berdasarkan (Belfani et al., 2023), indikator perkembangan UMKM meliputi: (1) peningkatan pendapatan; (2) peningkatan jumlah pelanggan; (3) peningkatan kualitas produk; dan (4) peningkatan kualitas SDM.

Pembiayaan mikro tidak hanya berorientasi pada penyediaan modal, tetapi juga dikembangkan melalui pendekatan pemberdayaan (microfinance plus) yang mengintegrasikan pendampingan, literasi, dan penguatan jejaring sosial guna memperkuat kemandirian usaha mikro (Riduwan & Rifan, 2025; Kusuma, 2025). PNM sebagai BUMN menyelenggarakan Program Mekaar bagi perempuan prasejahtera usia 18-55 tahun yang memiliki usaha atau rencana usaha produktif, dengan pendekatan berbasis kelompok yang mengombinasikan pembiayaan ultra mikro tanpa agunan dengan pendampingan rutin, pelatihan kewirausahaan, dan literasi keuangan.

Ringkasan penelitian terdahulu beserta letak kebaruan (research gap) penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Golda & Solihat, 2025)	Pembiayaan PNM Mekaar (X); Pendapatan & Perkembangan UMKM (Y)	Pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan dan perkembangan usaha.

No	Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
2	(Apriliani, 2023)	Pelatihan Kewirausahaan, Kredit Usaha (X); Peningkatan Pendapatan UMKM (Y)	Pelatihan dan kredit usaha berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan.
3	(Lisa, 2025)	Pembiayaan Mikro Syariah (X); Peningkatan UMKM (Y)	Pembiayaan mikro syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kapasitas usaha.
4	(Aziz, 2025)	Pinjaman PNM Mekaar (X); Kondisi Sosial Ekonomi (Y)	Program Mekaar berdampak positif signifikan terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat.
5	(Atika, 2025)	Pembiayaan, Pendampingan, Tanggung Renteng (X); Perkembangan Usaha (Y)	Pembiayaan dan pendampingan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan ($F=51,058$; $\text{sig}=0,000$).
6	(Purwanto & Salim, 2025)	Kredit Mekaar, Pendampingan (X); Kemajuan UMKM, Kapasitas SDM, Kesejahteraan (Y)	Kredit berpengaruh positif terhadap kemajuan UMKM; pendampingan signifikan terhadap kapasitas SDM.
7	(Marasabessy & Karman, 2022)	Pinjaman Modal, Pendampingan Usaha (X); Kesejahteraan Nasabah (Y)	Kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan.
8	(Prasetyo et al., 2023)	Pinjaman Modal, Pendampingan Usaha (X); Pendapatan UMKM (Y)	Kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pendapatan.
9	(Rosady et al., 2025)	Pembiayaan, Pendampingan BTPN Syariah (X); Perkembangan Usaha Mikro (Y)	Keduanya meningkatkan pengelolaan keuangan, promosi, motivasi, dan perkembangan usaha.
10	(Rahayu et al., 2024)	Manajemen Usaha, Pendampingan (X); Kinerja Bisnis UMKM (Y)	Pendampingan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis UMKM.
11	(Rahayuk et al., 2024)	Promosi, Kualitas Produk (X); Kepuasan Nasabah (Z); Keputusan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah terbukti signifikan memediasi pengaruh promosi dan kualitas produk.
12	(Lestari et al., 2025)	Pembiayaan PNM Mekaar (X); Pendapatan & Perkembangan UMKM (Y)	Pembiayaan berpengaruh positif terhadap pendapatan dan perkembangan UMKM.

Sumber: Diolah dari berbagai penelitian terdahulu (2022-2025)

Berbeda dari penelitian terdahulu yang umumnya menguji pengaruh langsung pembiayaan dan pendampingan terhadap kinerja/kesejahteraan usaha pada wilayah lain, penelitian ini menempatkan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada konteks nasabah PNM Mekaar di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang didominasi usaha mikro, sehingga menjadi konteks empiris yang relevan dan belum banyak dikaji.

Kerangka pemikiran penelitian menggambarkan hubungan antara Kredit Modal Usaha (X1) dan Pendampingan Usaha (X2) sebagai variabel eksogen, Kepuasan Nasabah (Z) sebagai variabel intervening, serta Perkembangan UMKM (Y) sebagai variabel endogen. Jalur hubungan antarvariabel disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kerangka Pemikiran (Jalur Hubungan Antarvariabel)

Jalur	Hubungan	Jenis Pengaruh
X1 -> Z	Kredit Modal Usaha terhadap Kepuasan Nasabah	Langsung
X2 -> Z	Pendampingan Usaha terhadap Kepuasan Nasabah	Langsung
Z -> Y	Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan UMKM	Langsung
X1 -> Y	Kredit Modal Usaha terhadap Perkembangan UMKM	Langsung
X2 -> Y	Pendampingan Usaha terhadap Perkembangan UMKM	Langsung
X1 -> Z -> Y	Kredit Modal Usaha terhadap Perkembangan UMKM melalui Kepuasan Nasabah	Tidak Langsung (Mediasi)
X2 -> Z -> Y	Pendampingan Usaha terhadap Perkembangan UMKM melalui Kepuasan Nasabah	Tidak Langsung (Mediasi)

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini (2026)

H1: Kredit modal usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah PNM Mekaar Cabang Bangka Belitung, karena kredit yang mudah diakses dan sesuai kebutuhan memberikan manfaat nyata bagi pengembangan usaha (Prasetyo et al., 2023) .

H2: Pendampingan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena pembinaan, pelatihan, dan konsultasi membantu nasabah mengelola usaha lebih baik (Rosady et al., 2025).

H3: Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan UMKM, karena kepuasan mendorong kepercayaan, keaktifan mengikuti pembinaan, dan optimalisasi fasilitas yang diberikan (Rahayuk et al., 2024).

H4: Kredit modal usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan UMKM, melalui pemenuhan kebutuhan operasional dan peningkatan kapasitas produksi (Karsa et al., 2023; Golda & Solihat, 2025; Lestari et al., 2025) .

H5: Pendampingan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan UMKM, karena pendampingan meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan dan pemasaran (Rahayu et al., 2024).

H6: Kredit modal usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan UMKM melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Rahayu et al., 2024; Prasetyo et al., 2023) .

H7: Pendampingan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan UMKM melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Rosady et al., 2025; (Rahayu et al., 2024) .

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (explanatory research) untuk menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel yang dirumuskan dalam hipotesis, berlandaskan paradigma positivistik. Penelitian dilaksanakan pada nasabah Program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dengan pertimbangan besarnya jumlah UMKM, relevansi program, dan aksesibilitas peneliti di wilayah tersebut.

Penelitian ini menggunakan tiga jenis variabel, yaitu variabel bebas (Kredit Modal Usaha/X1 dan Pendampingan Usaha/X2), variabel intervening (Kepuasan Nasabah/Z), dan

variabel terikat (Perkembangan UMKM/Y). Definisi operasional variabel disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kredit Modal Usaha (X1)	Pembiayaan yang diterima nasabah dari PNM Mekaar untuk memenuhi kebutuhan modal usaha.	Syarat kredit; jangka waktu; suku bunga (Santoso et al., 2015)
Pendampingan Usaha (X2)	Bimbingan dan dukungan teknis yang diberikan PNM Mekaar kepada nasabah secara berkelanjutan.	Intensitas pelatihan manajerial; relevansi BIMTEK; transfer pengetahuan; pendampingan penyelesaian masalah usaha (Muslim & Mauzu, 2026)
Kepuasan Nasabah (Z)	Penilaian nasabah terhadap layanan yang diterima setelah membandingkan dengan harapan awal.	Kesesuaian harapan; minat berkunjung kembali; kesediaan merekomendasikan (Rahayuk et al., 2024)
Perkembangan UMKM (Y)	Peningkatan kapasitas dan kinerja usaha nasabah dari waktu ke waktu.	Peningkatan pendapatan; jumlah pelanggan; kualitas produk; kualitas SDM (Belfani et al., 2023)

Sumber: Dikembangkan dari berbagai kajian teori (2026)

Populasi penelitian adalah seluruh nasabah PNM Mekaar di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berjumlah 83.890 nasabah (Sujarweni, 2018). Ukuran sampel ditentukan menggunakan metode 10-times rule (Hair et al., 2017) untuk analisis PLS-SEM, sehingga ditetapkan sebanyak 150 responden nasabah PNM Mekaar Cabang Bangka Belitung sebagai sampel akhir yang diolah. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling (Yanti et al., 2024; Rasyid, 2022).

Data primer diperoleh melalui kuesioner berskala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju) yang dibagikan kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari statistik UMKM, data PNM, Dinas Koperasi dan UMKM, serta jurnal dan buku referensi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

Pengujian instrumen dilakukan menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui SmartPLS versi 4, meliputi evaluasi model pengukuran (outer model) berupa uji validitas konvergen (outer loading dan Average Variance Extracted/AVE), validitas diskriminan (Fornell-Larcker Criterion dan Heterotrait-Monotrait Ratio/HTMT), serta uji reliabilitas (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dengan kriteria $\geq 0,70$) (Hair et al., 2021; Basrowi & Dewi, 2026).

Analisis model struktural (inner model) meliputi koefisien determinasi (R^2) dengan kategori kuat (0,75), moderat (0,50), dan lemah (0,25) (Zubaidah, 2026); effect size (f^2) dengan kategori kecil (0,02), sedang (0,15), dan besar (0,35); serta predictive relevance (Q^2) yang dianggap baik apabila bernilai lebih besar dari nol (Wardhana, 2025). Pengujian hipotesis menggunakan prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsamples, pengujian dua arah, dan taraf signifikansi 5%, di mana hubungan dinyatakan signifikan apabila t-statistic $> 1,96$ atau p-value $< 0,05$ (Yamin, 2026). Pengujian efek mediasi mengklasifikasikan hasil menjadi full mediation, partial mediation, atau no mediation berdasarkan signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung (Huda et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pengumpulan data primer dilakukan terhadap 150 nasabah aktif penerima pembiayaan dan pendampingan PNM Mekaar Cabang Bangka Belitung. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Penelitian

Kategori	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Usia	18-25 tahun	17	11,33%
	26-35 tahun	32	21,33%
	36-40 tahun	34	22,67%
	41-50 tahun	51	34,00%
	51-60 tahun	15	10,00%
	> 60 tahun	1	0,67%
Lama Menjadi Nasabah	< 1 tahun	21	14,00%
	1-3 tahun	63	42,00%
	4-6 tahun	31	20,67%
	> 6 tahun	35	23,33%
Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat	42	28,00%
	SMP/Sederajat	31	20,67%
	SMA/Sederajat	70	46,67%
	D3/D4	2	1,33%
	Sarjana (S1)	5	3,33%
Plafon Pembiayaan	Rp2 jt - Rp3 jt	15	10,00%
	> Rp3 jt - Rp5 jt	27	18,00%
	> Rp5 jt - Rp7 jt	55	36,67%
	> Rp7 jt - Rp10 jt	53	35,33%
Jenis Usaha	Kuliner	32	21,33%
	Perdagangan	72	48,00%
	Fashion	1	0,67%
	Olahan Khas Babel	6	4,00%
	Jasa (jahit, salon, dll)	15	10,00%
	Lainnya	24	16,00%

Sumber: Data primer diolah (2026)

Mayoritas responden berusia 41-50 tahun (34,00%), telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun (42,00%), berpendidikan SMA/Sederajat (46,67%), memperoleh plafon pembiayaan pada rentang Rp5-7 juta (36,67%), dan bergerak di sektor perdagangan (48,00%). Profil ini menunjukkan bahwa nasabah PNM Mekaar di Bangka Belitung didominasi pelaku usaha ultra mikro dengan tingkat pendidikan dasar hingga menengah, sehingga pendampingan yang komunikatif dan aplikatif menjadi krusial untuk meningkatkan literasi keuangan dan kapabilitas manajerial mereka.

Rekapitulasi Kuesioner

Rekapitulasi jawaban responden atas setiap indikator variabel penelitian disajikan pada Tabel 6 sampai dengan Tabel 9.

Tabel 6. Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kredit Modal Usaha (X1)

Item	STS	TS	KS	S	SS	Rata-rata
x1.1	3	4	4	57	82	4,41
x1.2	3	6	4	61	76	4,34
x1.3	1	5	9	69	66	4,29
x1.4	3	2	6	75	64	4,30
x1.5	2	4	7	76	61	4,27
x1.6	1	4	13	72	60	4,24
Rata-rata Keseluruhan						4,31

Sumber: Data primer diolah (2026)

Variabel Kredit Modal Usaha memperoleh rata-rata keseluruhan 4,31 (kategori sangat tinggi), dengan skor tertinggi pada kemudahan syarat kredit (x1.1 = 4,41) dan skor terendah pada kesesuaian jangka waktu angsuran (x1.6 = 4,24).

Tabel 7. Rekapitulasi Kuesioner Variabel Pendampingan Usaha (X2)

Item	STS	TS	KS	S	SS	Rata-rata
x2.1	2	3	11	79	55	4,21
x2.2	2	4	12	79	53	4,18
x2.3	3	4	4	57	82	4,41
x2.4	3	6	4	61	76	4,34
x2.5	1	5	9	69	66	4,29
x2.6	2	5	7	81	55	4,21
x2.7	2	4	16	70	58	4,19
x2.8	3	4	7	84	52	4,19
Rata-rata Keseluruhan						4,25

Sumber: Data primer diolah (2026)

Variabel Pendampingan Usaha memperoleh rata-rata 4,25 (sangat tinggi), tertinggi pada kemampuan transfer pengetahuan (x2.3 = 4,41) dan terendah pada relevansi materi BIMTEK (x2.2 = 4,18).

Tabel 8. Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Z)

Item	STS	TS	KS	S	SS	Rata-rata
z1	2	5	6	78	59	4,25
z2	2	3	12	81	52	4,19

Item	STS	TS	KS	S	SS	Rata-rata
z3	1	6	9	75	59	4,23
z4	3	5	10	60	72	4,29
z5	5	3	4	73	65	4,27
z6	3	4	9	73	61	4,23
Rata-rata Keseluruhan						4,24

Sumber: Data primer diolah (2026)

Variabel Kepuasan Nasabah memperoleh rata-rata 4,24 (sangat tinggi), tertinggi pada kesesuaian harapan (z4 = 4,29) dan terendah pada item z2 (4,19) terkait kenyamanan interaksi kelompok.

Tabel 9. Rekapitulasi Kuesioner Variabel Perkembangan UMKM (Y)

Item	STS	TS	KS	S	SS	Rata-rata
y1	4	2	12	77	55	4,18
y2	3	4	9	80	54	4,19
y3	3	4	7	84	52	4,19
y4	2	5	6	78	59	4,25
y5	2	3	12	81	52	4,19
y6	2	4	12	78	54	4,19
y7	2	5	8	80	55	4,21
y8	1	4	8	86	51	4,21
Rata-rata Keseluruhan						4,20

Sumber: Data primer diolah (2026)

Variabel Perkembangan UMKM memperoleh rata-rata 4,20 (kategori tinggi), tertinggi pada peningkatan skala usaha (y4 = 4,25) dan terendah pada pertumbuhan pendapatan bersih (y1 = 4,18), yang diduga masih dipengaruhi faktor eksternal seperti fluktuasi harga bahan baku.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi outer model dilakukan melalui uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk menggunakan SmartPLS 4. Hasil outer loading disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Outer Loading

Indikator	Kepuasan Nasabah	Kredit Modal Usaha	Pendampingan Usaha	Perkembangan UMKM
x1.1-x1.6	-	0,773 - 0,915	-	-
x2.1-x2.8	-	-	0,725 - 0,943	-
y1-y8	-	-	-	0,906 - 0,944
z1-z6	0,920 - 0,936	-	-	-

Sumber: Data primer diolah (2026)

Seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas ambang batas 0,70 (Hair et al., 2021), dengan nilai terendah pada x2.4 (0,725) dan tertinggi pada y1 (0,944), sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan tidak ada yang dieliminasi. Hasil Average Variance Extracted (AVE) disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Kepuasan Nasabah	0,864
Kredit Modal Usaha	0,741
Pendampingan Usaha	0,776
Perkembangan UMKM	0,860

Sumber: Data primer diolah (2026)

Seluruh nilai AVE berada di atas ambang batas 0,50 (Hair et al., 2021), sehingga model dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen. Validitas diskriminan diuji menggunakan Fornell-Larcker Criterion (Tabel 12) dan Heterotrait-Monotrait Ratio/HTMT (Tabel 13).

Tabel 12. Hasil Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Kepuasan Nasabah	Kredit Modal Usaha	Pendampingan Usaha	Perkembangan UMKM
Kepuasan Nasabah	0,930	-	-	-
Kredit Modal Usaha	0,882	0,861	-	-
Pendampingan Usaha	0,938	0,950	0,881	-
Perkembangan UMKM	0,969	0,889	0,943	0,927

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tabel 13. Hasil Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Variabel	Kepuasan Nasabah	Kredit Modal Usaha	Pendampingan Usaha
Kredit Modal Usaha	0,884	-	-
Pendampingan Usaha	0,869	0,899	-
Perkembangan UMKM	0,896	0,826	0,868

Sumber: Data primer diolah (2026)

Nilai akar kuadrat AVE pada diagonal utama Tabel 12 lebih tinggi dibandingkan korelasi antarkonstruksi, dan seluruh nilai HTMT pada Tabel 13 berada di bawah 0,90 (Hair et al., 2021), sehingga validitas diskriminan model dinyatakan terpenuhi. Hasil uji reliabilitas konstruk disajikan pada Tabel 14.

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Kepuasan Nasabah	0,969	0,969	0,974
Kredit Modal Usaha	0,929	0,938	0,945
Pendampingan Usaha	0,958	0,966	0,965

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Perkembangan UMKM	0,977	0,977	0,980

Sumber: Data primer diolah (2026)

Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70 (Hair et al., 2021), sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur konstruk laten.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) disajikan pada Tabel 15.

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Variabel Endogen	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Nasabah	0,882	0,880
Perkembangan UMKM	0,949	0,948

Sumber: Data primer diolah (2026)

Nilai R-Square Kepuasan Nasabah sebesar 0,882 (kuat) menunjukkan bahwa 88,2% variasinya dijelaskan oleh Kredit Modal Usaha dan Pendampingan Usaha, sedangkan R-Square Perkembangan UMKM sebesar 0,949 (sangat kuat) menunjukkan 94,9% variasinya dijelaskan oleh ketiga variabel eksogen dan intervening (Zubaidah, 2026). Hasil effect size (f^2) disajikan pada Tabel 16.

Tabel 16. Hasil Uji Effect Size (f-Square)

Jalur	Nilai f^2	Kategori
Kepuasan Nasabah -> Perkembangan UMKM	1,173	Pengaruh sangat besar
Pendampingan Usaha -> Kepuasan Nasabah	0,884	Pengaruh sangat besar
Pendampingan Usaha -> Perkembangan UMKM	0,075	Pengaruh kecil
Kredit Modal Usaha -> Kepuasan Nasabah	0,009	Tidak substantif
Kredit Modal Usaha -> Perkembangan UMKM	0,000	Tidak berpengaruh

Sumber: Data primer diolah (2026)

Hasil f^2 menegaskan bahwa Pendampingan Usaha merupakan pendorong dominan Kepuasan Nasabah, sedangkan Kredit Modal Usaha tidak memberikan kontribusi substantif. Hasil uji predictive relevance (Q^2) disajikan pada Tabel 17.

Tabel 17. Hasil Uji Q-Square (Predictive Relevance)

Variabel Endogen	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kepuasan Nasabah	0,748
Perkembangan UMKM	0,805

Sumber: Data primer diolah (2026)

Kedua nilai Q^2 berada jauh di atas nol, sehingga model dinyatakan memiliki relevansi prediktif yang sangat baik (Hair et al., 2021).

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsamples. Hasil pengujian pengaruh langsung (direct effect) disajikan pada Tabel 18.

Tabel 18. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Jalur	Koefisien	T Statistics	P Values	Keterangan
Kredit Modal Usaha -> Kepuasan Nasabah	-0,106	0,717	0,474	H1 ditolak
Pendampingan Usaha -> Kepuasan Nasabah	1,040	7,327	0,000	H2 diterima
Kepuasan Nasabah -> Perkembangan UMKM	0,712	9,408	0,000	H3 diterima
Kredit Modal Usaha -> Perkembangan UMKM	0,001	0,014	0,989	H4 ditolak
Pendampingan Usaha -> Perkembangan UMKM	0,273	2,003	0,046	H5 diterima

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tabel 19. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Specific Indirect Effects)

Jalur	Koefisien	T Statistics	P Values	Keterangan
Kredit Modal Usaha -> Kepuasan Nasabah -> Perkembangan UMKM	-0,076	0,719	0,473	H6 ditolak
Pendampingan Usaha -> Kepuasan Nasabah -> Perkembangan UMKM	0,741	5,164	0,000	H7 diterima

Sumber: Data primer diolah (2026)

Nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 menunjukkan hubungan yang signifikan (Hair et al., 2021). Berdasarkan Tabel 18 dan Tabel 19, dari tujuh hipotesis yang diuji, empat hipotesis diterima (H2, H3, H5, H7) dan tiga hipotesis ditolak (H1, H4, H6).

Kredit Modal Usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah maupun Perkembangan UMKM, baik secara langsung maupun melalui mediasi Kepuasan Nasabah (H1, H4, H6 ditolak). Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas pinjaman dipandang nasabah sebagai fasilitas dasar (hygiene factor) yang tidak serta-merta meningkatkan kepuasan emosional, terlebih dengan adanya skema tanggung renteng dalam Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM) yang menimbulkan beban psikologis tersendiri. Dalam manajemen bisnis mikro, modal keuangan berperan sebagai enabler, bukan growth driver, karena tambahan dana tanpa dibekali keterampilan manajerial cenderung digunakan untuk kebutuhan konsumtif, bukan ekspansi usaha. Temuan ini sejalan dengan (Karsa et al., 2023) yang menemukan bahwa pembiayaan tanpa arahan produktif tidak berdampak langsung terhadap perkembangan UMKM.

Sebaliknya, Pendampingan Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan Perkembangan UMKM, baik secara langsung maupun melalui mediasi Kepuasan Nasabah (H2, H5, H7 diterima). Berdasarkan Human Capital Theory, pendampingan berperan sebagai investasi peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan manajerial, literasi keuangan, dan bimbingan inovasi produk, yang secara praktis diimplementasikan

nasabah dalam pengelolaan usaha sehari-hari. Sikap ramah dan relevansi materi bimbingan petugas lapangan (Account Officer) menciptakan perceived service quality yang tinggi, sejalan dengan temuan (Gunswantana & Rosyanti, 2025) serta Rahayu et al. (2024).

Kepuasan Nasabah juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perkembangan UMKM (H3 diterima) dan berperan sebagai mediator penuh bagi pengaruh Pendampingan Usaha terhadap Perkembangan UMKM (H7). Hal ini menggambarkan mekanisme rantai nilai manajerial: pendampingan yang berkualitas terlebih dahulu membentuk kepercayaan dan kepuasan nasabah, yang kemudian menjadi energi penggerak psikologis bagi motivasi, komitmen, dan kedisiplinan nasabah dalam menerapkan ilmu manajemen ke dalam operasional bisnis, sejalan dengan integrasi Human Capital Theory dan Service Quality Theory serta temuan Rahayuk et al. (2024).

KESIMPULAN

Kredit modal usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah maupun perkembangan UMKM, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan nasabah, karena fasilitas pembiayaan cenderung dipandang sebagai fasilitas dasar yang belum tentu diikuti fleksibilitas skema angsuran, sedangkan pendampingan usaha terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan perkembangan UMKM, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan nasabah, yang menegaskan peran pendampingan sebagai investasi modal manusia dan kepuasan nasabah sebagai jembatan mekanisme rantai nilai layanan menuju kemajuan usaha. Kepuasan nasabah sendiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan UMKM, mencerminkan bahwa kepercayaan dan persepsi positif nasabah mendorong pengelolaan usaha yang lebih produktif. Berdasarkan temuan tersebut, manajemen PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar disarankan memperkuat program pendampingan Microfinance Plus dengan materi inovasi produk lokal dan pemasaran digital, mengevaluasi fleksibilitas skema tanggung renteng dalam Pertemuan Kelompok Mingguan agar kredit modal usaha dapat berdampak lebih positif terhadap kepuasan nasabah, serta meningkatkan kompetensi komunikasi dan pemecahan masalah petugas pendamping (Account Officer). Pelaku UMKM disarankan lebih proaktif mengikuti pembinaan dan mengalokasikan modal secara produktif, sementara Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung disarankan bersinergi dengan PNM dalam penyediaan akses pasar dan fasilitasi legalitas usaha. Mengingat keterbatasan cakupan wilayah, desain cross-sectional, dan jumlah variabel penelitian, peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti literasi keuangan atau pemanfaatan teknologi digital, serta melakukan studi perbandingan antara wilayah perkotaan dan pedesaan untuk memperkaya pemahaman mengenai dinamika kepuasan dan perkembangan usaha UMKM.

PENDANAAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada dukungan finansial yang diterima untuk pelaksanaan penelitian ini dan/atau penerbitan artikel ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau finansial yang dapat ditafsirkan sebagai potensi konflik kepentingan.

KONTRIBUSI PENULIS

Penulis berkontribusi penuh dalam perumusan ide gagasan utama, melakukan pengumpulan data kepustakaan (library research), melakukan analisis dan interpretasi teks primer tokoh, serta penyusunan manuskrip. Seluruh penulis telah menyetujui versi akhir manuskrip

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN ARTIFISIAL GENERATIF

Penulis menyatakan bahwa kecerdasan artifisial (AI) generatif digunakan dalam penyusunan manuskrip ini. Penulis mengakui penggunaan AI generatif untuk membantu meningkatkan kejelasan bahasa dan memperbaiki struktur tata bahasa manuskrip. Penggunaan tersebut dilakukan dengan mematuhi pedoman etika yang berlaku mengenai penggunaan dan pengungkapan AI generatif dalam penelitian ilmiah. Setiap penulis telah memberikan kontribusi intelektual yang substansial terhadap karya ini. Seluruh isi manuskrip telah ditelaah secara cermat untuk memastikan keakuratannya, dan penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas integritas serta isi akhir manuskript.

REFERENSI

- Agnesia, C., Herdi, H., & Rangga, Y. D. P. (2025). Analisis dampak program Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar dalam perkembangan usaha mikro pada Kelompok PNM Cinta Karmel Indah. *Jurnal Projemen UNIPA*, 12(3), 719–728.
- Apriliani, W. (2023). *Pengaruh pelatihan kewirausahaan dan pemberian kredit usaha terhadap peningkatan pendapatan UMKM di Kota Pekalongan (Studi kasus Kelompok Usaha PNM Mekaar Cabang Pekalongan Barat Tahun 2023)*.
- Asrawati, I., Tunda, A., & Aus, F. (2026). Fungsi program Permodalan Nasional Madani (PNM) dalam pemberian modal usaha bagi pelaku UMKM di Kelurahan Konawe, Kecamatan Kusambi. *Jurnal Transformasi Sosial Nusantara*, 1(1), 1374–3125.
- Atika, R. (2025). *Pengaruh pembiayaan, pendampingan usaha dan sistem tanggung renteng terhadap perkembangan usaha Food and Beverage di UMKM (Studi kasus nasabah PNM Mekaar Unit Gumelar)*.
- Aziz, H. H. (2025). *Dampak pinjaman Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar terhadap sosial ekonomi masyarakat Pekon Balak Padang Cahya Kecamatan Balik Bukit Kabupaten Lampung Barat*.
- Basrowi, & Dewi, R. W. (2026). *Smart PLS 4: Panduan lengkap analisis SEM berbasis varians*. CV Eureka Media Aksara.
- Belfani, E., Anita, E., & Rahma, S. (2023). Indikator perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Dzikrullah, A. A., & Chasanah, U. (2024). Optimalisasi peran koperasi dalam mendukung UMKM: Meningkatkan akses modal, penguasaan teknologi, dan ekspansi pasar. *Jurnal Investasi Islam*, 5(1), 667–686.
- Golda, M., & Solihat, I. (2025). Pengaruh pembiayaan PNM Mekaar terhadap pendapatan dan perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada nasabah Unit Mekaar Bekasi. *Journal of Entrepreneurial Studies*, 2(1), 55–66.

- Gunswantana, A., & Rosyanti, N. (2025). Pengaruh kompetensi fasilitator pendampingan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Dan Ekonomi*, 7(2), 112–125.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer Nature.
- Hariyono, Suharto, & Erlangga, H. (2024). *Entrepreneurship: Manajemen strategi untuk perkembangan UMKM di Indonesia*. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Huda, N., Manek, A., Taolin, M. L., & Aziz, S. (2025). *Metodologi penelitian manajemen dan bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif & campuran*. PT Diwan Media Pustaka.
- Indonesia, K. (2025). *UMKM Indonesia: Data jumlah UMKM di Indonesia*. Kadin Indonesia.
- Judijanto, L., Wambrauw, L. T., Yuminarti, U., Imbiri, S., Komalasari, D. T., Hastuti, N. D., & Hasibuan, R. P. A. (2024). *Manajemen bisnis UMKM: Teori dan praktik di lapangan*. LAUK PUYU PRESS.
- Karsa, M. S., Rosanti, N., & Daga, R. (2023). Pengaruh pembiayaan ultra mikro PT Pegadaian Persero terhadap perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Bulukumba. *EIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 231–239.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management (14th ed.)*. Pearson Education.
- Kusuma. (2025). *Microfinance Plus: Strategi inklusif untuk pengentasan kemiskinan dan keberlanjutan lembaga*. Sanata Dharma University Press.
- Lestari, Bintang, T., & Muhtarudin. (2025). Pembiayaan PNM Mekaar terhadap pendapatan dan perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Kebalen, Kecamatan Kabelan. *Jurnal Digitalisasi Akuntansi*, 3(1), 74–91.
- Lisa, L. (2025). *Pengaruh pembiayaan mikro syariah terhadap peningkatan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Studi pada nasabah PNM Mekaar Syariah Bara Kota Palopo*.
- Marasabessy, M., & Karman, A. (2022). Pengaruh pinjaman modal dan pendampingan usaha terhadap peningkatan kesejahteraan nasabah pada Bank Wakaf Mikro Honai Sejahtera Papua. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1586–1597.
- Muslim, A., & Mauzu, F. (2026). Indikator efektivitas pendampingan dan bimbingan teknis usaha mikro. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 9(1), 45–58.
- News, A. (2023). *PNM Babel salurkan modal usaha nasabah Mekaar Rp158 miliar*.
- Nurhidayanti, M. (2025). Pengaruh UMKM terhadap stabilitas ekonomi di tengah krisis global. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 22–29.
- Prasetyo, C., Firdaus, M. A., & Karman, A. (2023). Pengaruh pinjaman modal usaha dan pendampingan usaha terhadap pendapatan UMKM (Studi kasus BAZNAS Microfinance Provinsi Papua). *Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis Islam (SOSEBI)*, 3(2).
- Purwanto, A., & Salim, A. (2025). Studi pengaruh kredit Mekaar dan pendampingan usaha terhadap kemajuan UMKM, peningkatan kapasitas SDM, dan kesejahteraan nasabah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(5), 4500–4510.

- Rahayu, B., Suyaman, D. J., Nurhasanah, N., & Nadeak, B. (2024). Pengaruh manajemen usaha dan pendampingan terhadap kinerja bisnis pelaku UMKM di Kabupaten Karawang. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), 8920–8931.
- Rahayuk, S., Prasetyo, I., & Sugiarno, Y. (2024). Pengaruh promosi dan kualitas produk KCA (Kredit Cepat Aman) terhadap keputusan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Panarukan dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 8(1), 67–83.
- Rasyid, F. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif: Teori, metode, dan praktek*. IAIN Kediri Press.
- Riduwan, & Rifan, A. A. (2025). *Pembiayaan dan pemberdayaan usaha mikro*. Market UAD.
- Rosady, A., Purnomo, P. D., Novitasari, S., Ethin, S., & Yafenusta, Y. W. (2025). Dampak pembiayaan dan pendampingan BTPN Syariah terhadap perkembangan usaha pelaku UMKM: Perspektif nasabah. *Simposium Manajemen Dan Bisnis IV*, 4, 102–115.
- Santoso, H., Yuwandini, H., & Mustanirroh, S. A. (2015). Analisis aksesibilitas kredit dan skala pembiayaan pada UMKM. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 4(2), 88–95.
- Subali, S. B. W., Izharuddin, M., & Wicaksono, A. P. (2023). *Modul pendampingan UMKM terstruktur: Menyiapkan UMKM naik kelas*. Direktorat Penerbitan dan Publikasi Ilmiah (PPI) Universitas Surabaya.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Pustaka Baru.
- Syata, W. M. (2025). Peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(2), 60–70.
- Vania, Putri, & Fikriah. (2025). Teori kepuasan pelanggan kontemporer dalam layanan jasa keuangan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Yamin, S. (2026). *Paham analisis data SEM PLS SmartPLS 4 & 3*. Dewangga Energi Internasional Publishing.
- Yanti, R., Suryani, I., & Putri, I. (2024). *Buku ajar statistik dan probabilitas dasar*. Serasi Media Teknologi.
- Zulkarnaen, A., Hendratni, T. W., Sawitri, I., Maulidina, S. H., Minarsih, A., & Daru, R. S. (2026). *Pengembangan UMKM: Konsep, teori, dan implementasi di Indonesia*. Tren Digital Publishing.