

ANALISIS TINGKAT LAYANAN SERTA PROSEDUR KREDITUR TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDITUR BANK SULSELBAR CABANG PANGKAJE'NE KEPULAUAN

Nurhaedah*)

Dosen STIE LPI Makassar

Email : nurhaedaedha615@yahoo.com

Abstract : The purpose of this research is to know the influence of the level of service as well as a credit Against the decision-making procedures of the lender Bank Sulselbar branch of the Pangkaje'ne Islands. The population in the penelitiann this is the customer on the last year in April 2017 April 2018 until on Bank Sulselbar branch of the Pangka'jene Islands with total sample as many as 80 people customer. Method of data collection in this study is a questionnaire, interviews and documentation. Methods of data analysis using descriptive and quantitative methods i.e. using multiple linear regression analysis to measure the influence of level of service as well as the procedure of Creditors Against the creditor Bank Decision-making Sulselbar Sulselbar The branch of Pangkaje'ne Islands. Based on testing the free variables of table F (level of service as well as the procedure of creditors) jointly have a positive and significant influence against variables bound i.e. lender decision making. Through testing (R) correlation coefficient obtained that level of service as well as the procedure of creditors against the decision of taking the lender Bank Sulselbar Sulselbar Branch Pangkaje'ne Islands is a high relationship of 61.8%. With the level of service is the most dominant factor in influencing decision-taking Bank credit Sulselbar branch of the Pangkaje'ne Islands.

Keywords : Level of service as well, the procedure of creditors and decision-making procedures.

Abstrak : Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Layanan Serta Prosedur Kredit Terhadap Pengambilan Keputusan Kreditur Bank Sulselbar Cabang Pangkaje'ne Kepulauan. Populasi dalam penelitiann ini adalah nasabah pada setahun terakhir pada bulan April 2017 sampai dengan April 2018 pada Bank Sulselbar Cabang Pangka'jene Kepulauan dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang nasabah. Metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengukur Pengaruh Tingkat Layanan serta Prosedur Kreditur Terhadap Pengambilan Keputusan Kreditur Bank Sulselbar Sulselbar Cabang Pangkaje'ne Kepulauan. Berdasarkan pengujian F tabel dari variabel bebas (tingkat layanan serta prosedur kreditur) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu pengambilan keputusan kreditur. Melalui pengujian koefisien korelasi (R) diperoleh bahwa tingkat layanan serta prosedur kreditur terhadap keputusan pengambilan kreditur Bank Sulselbar Sulselbar Cabang Pangkaje'ne Kepulauan merupakan hubungan yang tinggi sebesar 61,8%. Dengan tingkat layanan merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pengambilan kredit Bank Sulselbar Cabang Pangkaje'ne Kepulauan.

Kata Kunci : Tingkat Layanan, Prosedur Kreditur dan Pengambilan Keputusan Kreditur.

PENDAHULUAN

Persaingan dalam bisnis Perbankan sangat ketat, menjadikan lembaga perbankan berlomba untuk memenangkan persaingan bisnisnya.

Kualitas produk dan layanan perbankan akan menentukan lembaga perbankan tersebut mampu bersaing di pasar global. Syarat yang paling sederhana yang harus

dipenuhi perbankan adalah kemampuan perbankan untuk menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Pelayanan yang diciptakan kepada nasabahnya mampu meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan serta mampu mendorong loyalitas nasabah dan memungkinkan untuk merekomendasikan dari mulut ke mulut sehingga semakin banyak nasabahnya. (Fandy Tjiptono, 2004).

Pada akhir-akhir ini persaingan dalam dunia bisnis pada bidang perbankan khususnya pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Di Indonesia UMKM akan menempati jumlah mayoritas dari unit usaha yang sama. Kesulitan terbesar yang dihadapi adalah masalah permodalan, persaingan pasar serta sulitnya bahan baku. Sebagian usaha kecil berusaha menambah modalnya melalui peminjaman ke bank ataupun lembaga non bank.

Mengingat potensi yang cukup besar dari nasabah maka dari itu Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan menyiasati dengan cara membuka simpan pinjam untuk melayani semua segmen nasabah sehingga perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Perbankan dalam mencapai tujuannya berusaha supaya menciptakan dan menghasilkan pelayanan dan fasilitas yang menunjang prosedur yang ditetapkan dengan mudah. Manajemen perbankan dituntut secara tepat dan cepat dalam merespon apa yang diinginkan nasabah.

Fasilitas pendanaan atau permodalan ini disebut dengan kredit yang salah satunya disediakan oleh Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan. Pengertian kredit itu sendiri yaitu kemampuan untuk mendapatkan barang atau jasa dengan pertukaran suatu janji untuk membayarnya di kemudian hari (Sumarni & Soeprihanto,

1998:119). Tantangan untuk menggali potensi yang besar ini kiranya dijawab oleh Bank di Sulawesi Selatan Barat atau dikenal dengan sebutan Bank Sulselbar, merupakan Bank Pemerintah dalam bentuk perseroan terbatas (PT) yang mayoritas kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah.

Bank Sulselbar merupakan satu-satunya Bank yang ada di Kabupaten Pangkajene Kepulauan yang mayoritas nasabahnya menggunakan jasa kredit. Peneliti terdorong untuk melakukan penelitian ini disebabkan karena ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit modal kerja rekening koran pada PT Bank Sulselbar. Dari data PT Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan diketahui bahwa pada tahun 2017 kredit modal kerja rekening koran jumlah sebesar 53 nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemasaran Jasa Pelayanan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa jasa sebagai salah satu bentuk produk dapat didefinisikan sebagai “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produknya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Lamb, et.al (2001) mendefinisikan jasa sebagai hasil dari usaha penggunaan manusia dan mesin terhadap sejumlah orang atau objek. Jasa meliputi suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu upaya yang tidak bisa diproses secara fisik.

Keputusan Nasabah mengambil Kredit

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah proses keputusan dengan mengambil kredit pada suatu bank.

Kotler (2002). Selanjutnya Griffin (2002) menyatakan bahwa pengambilan kredit merupakan suatu tindakan dalam memilih alternatif dari serangkaian alternatif yang ada.

Selain itu juga dipengaruhi oleh beberapa rangsangan pemasaran seperti unsur-unsur didalam marketing mix dan rangsangan lainnya seperti perekonomian, teknologi, politik dan budaya sebagian besar adalah faktor-faktor yang dapat dikembalikan oleh pemasar, tetapi harus benar-benar diperhitungkan.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari alternatif yang ada.

Tingkat Layanan Nasabah

Tingkat layanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah Rambat Lumpiyoadi (2001), menurut Boediono (1999) yang dimaksud dengan Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian Pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah.

Selanjutnya Kotler dan Amstrong (2003) tingkat layanan merupakan kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pula pemilik sesuatu. Jadi, berdasarkan ke dua pendapat di atas Tingkat layanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga terciptanya kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh nasabah.

Prosedur Kredit

Prosedur kredit merupakan tahapan yang akan dilakukan oleh bank

dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2006) Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit.

Prosedur Kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko dalam pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit Mudrajat Kuncoro (2008).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas/independen dan variabel terikat/dependen. Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : kuesioner, observasi dan wawancara.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sedangkan sumber datanya adalah data primer dan data sekunder.

Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan nasabah pada suatu obyek dalam melakukan

transaksi. Populasi dalam penelitian ini terbatas karena homogen. Populasi yang dimaksud adalah seluruh nasabah pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan pada bulan April 2017 sampai dengan bulan April 2018 Sebanyak 80 nasabah.

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri tertentu. Riduwan (2008). Data sampel diperoleh dari jasa pengambilan kredit pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan menunjukkan jumlah populasi nasabah tetap sebanyak 80 nasabah. Melihat jumlah populasi yang tidak terlalu banyak maka peneliti menggunakan metode sensus dalam mengambil sampel dalam penelitian ini. Artinya bahwa dari total nasabah yang ada seluruhnya akan dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Merupakan metode yang tujuannya mengubah kumpulan data mentah dalam bentuk yang dapat dipahami sebagai informasi secara ringkas. Dimana hasil penelitian beserta analisisnya menjadi suatu tulisan ilmiah untuk dijadikan kesimpulan.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik-turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya) Sugiyono (2010)

Analisis regresi menggunakan rumus persamaan regresi berganda seperti berikut ini:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y= Keputusan pengambilan kredit

X₁= Tingkat Layanan

X₂= Presedut Kredit

b₀= Konstanta

Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Pada model linear berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R²). Jika (R²) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R²) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji Serempak (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H₁ diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H₀ diterima atau secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan *probability* sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dan menganggap dependen yang lain konstan. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai T_{tabel} dengan nilai T_{hitung}. Apabila nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel independen, sebaliknya jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independen/bebas dan variabel dependen/terikat. Variabel independen/bebas dalam penelitian ini adalah tingkat layanan (X_1), prosedur kredit (X_2). Variabel dependen/terikat dalam penelitian ini adalah Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan (Y).

Keputusan Nasabah (Y)

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu tindakan seseorang yang akan hendak mengambil kredit terhadap suatu bank, apakah menerima atau menolaknya. Indikatornya: persepsi melihat kinerja, performance karyawan, kepuasan akan kredit yang ditawarkan, pertimbangan pelayanan dan penyediaan informasi dan jarak rumah ke bank.

Tingkat layanan (X_1)

Pelayanan merupakan harapan bagi bank untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap Pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan bank. Indikatornya terdiri dari : Tangibles atau bukti fisik, Reliability atau kehandalan,

Responsiveness atau ketanggapan, Assurance atau jaminan dan Emphaty atau perhatian.

Prosedur Kredit (X_2)

Prosedur Kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko dalam pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan yang dilanjutkan pada proses pemberian keputusan. Indikatornya terdiri dari realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan, persyaratan dan kesepakatan pihak Bank dengan nasabah.

PEMBAHASAN

Informasi mengenai Keputusan pengambilan kredit nasabah pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan merupakan sampel dalam penelitian ini. Seluruh responden dalam penelitian ini berjumlah 80 responden dan dianggap telah representatif serta layak dalam memberikan informasi yang akurat terhadap pernyataan yang diajukan.

Pengujian terhadap hasil regresi yang diperoleh dilakukan pengujian secara serempak dengan menggunakan uji-F dan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji-t. Maka dapat diuraikan untuk lebih jelasnya :

Tabel 1 Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.775	4	2.694	30.278	.000 ^a
	Residual	6.673	75	.089		
	Total	17.448	79			

Sumber :Output SPP, 2018.

Pada data tabl diatas menunjukkan bahwa nilai F-hitung diperoleh 30.278, sedangkan selang epercayaan 95% atau tingkat kesalahan ($\alpha = 0,05$) akan diperoleh 2.694. dapat disimpulkan bahwa secara serempa variabel tingkat layanan dan prosedur kredit berpengaruh signifikan dan positif terhadap

keputusan pengambilan keputusan kredit pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan.

Pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat dari hasil pengujiannya yang dilihat dari nilai t-hitungnya sebagai berikut :

Tabel 2. Uji t

Variabel Independent	Koefisien Regresi (B)	t- hitung	Sig
Tingkat layanan (X ₁)	0,406	3,275	0,002
Prosedur kredit (X ₂)	0,255	2,810	0,006
Konsatanta (b ₀)	0,425		

Sumber :Output SPP, 2018

Berdasarkan pengujian secara oarsial seperti tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat layanan dan prosedur kredit secara individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa dari kedua variabel tersebut yang memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan.

Tingkat layanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang dalam pengambilan keputusan melalui penyajian kredit yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah.

Dari hasil analisis data tingkat layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Dapat dilihat bahwa indikator *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan bank untuk memberikan Pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sehingga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit serta indikator *Emphaty* atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah sehingga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Tingkat layanan yang diberikan pada setiap bank baik kecil maupun besar sangat bermanfaat bagi nasabah, sehingga nasabah menjadi puas dalam pelayanan bank dan memiliki inisiatif untuk mengambil kredit pada bank

tersebut. Hal ini didukung oleh pendapat Boediono (1999) merupakan upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan oleh organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah sehingga tercapai kepuasan yang optimal bagi nasabah. Dan didukung oleh penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Fitria (2010) hasil penelitiannya terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit.

Prosedur kredit merupakan pengeluaran uang secara kredit dengan bertahap pada saat pengambilannya. Pengambilan kredit yang mudah dan cepat diminati oleh nasabah namun apabila prosedurnya lama akan membuat minat nasabah menjadi menurun.

Dari hasil analisis data menghasilkan bahwa prosedur kredit memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan. Dari hasil jawaban responden yang memiliki nilai tertinggi dapat dilihat pada indikator kecepatan pelaksanaan merupakan bagian dari prosedur kredit dalam mengakses kredit sehingga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit serta persyaratan sebagai syarat pada saat nasabah melakukan transaksi merupakan bagian dari prosedur kredit. Sehingga dapat disimpulkan prosedur kredit yang dilihat dari kecepatan pelaksanaan serta persyaratan yang menjadi prosedur dalam pengambilan kredit menentukan nasabah dalam

pengambilan keputusan untuk mengajukan kredit.

Hal tersebut didukung oleh pendapat dari Mudjarad (2002) yang menyatakan bahwa prosedur kredit merupakan bagian upaya Bank dalam mengurangi resiko dalam pengambilan kredit dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, pemberian keputusan kredit, penyusunan pemberian kredit, dokumentasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan. Didukung oleh penelitian Adil Abdat (2012) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa prosedur kredit memiliki pengaruh signifikan dan positif dalam pengambilan keputusan kredit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut ini : Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Tingkat layanan dan prosedur kredit secara serempak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan.

Faktor yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan adalah Tingkat Layanan nasabah. Dengan adanya pelayanan dari pihak Bank yang baik serta diberikan perhatian dengan tulus maka akan menumbuhkan keminatan nasabah dalam mengambil keputusan kredit.

Sesuai hasil perhitungan regresi berganda nilai koefisien determinasi R^2 (R Square) menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh. Sedangkan koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai bahan masukan bagi Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan sebagai berikut :

Pada Bank Sulselbar Cabang Pangkajene Kepulauan senantiasa meningkatkan kualitas layanannya kepada para nasabah serta menerapkan aturan yang fleksibel dalam pengajuan prosedur kredit sehingga mampu menciptakan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan kredit.

Sebaiknya ada kebijakan dari Pemerintah mengenai batasan maksimal dan minimal dalam pengambilan kredit terkait dengan suku bunga Bank yang dirasakan cukup tinggi oleh nasabah sehingga hal ini akan mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk mengajukan kredit di Bank.

Pelayanan yang diberikan senantiasa harus tetap dipertahankan karena adanya persaingan yang cukup ketat antar bank yang ada saat ini untuk menawarkan berbagai jenis pelayanan yang membuat nasabah tersebut merasa lebih nyaman dan aman dalam melakukan proses pengambilan kredit di Bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil Abdat 2012. Dengan Judul "Pengaruh Prosedur Kredit, Suku Bunga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam Inti Dana Ungaran".
- Boediono, 1999, Teori Pertumbuhan Ekonomi, Yogyakarta: BPFE
- Fitria, 2010. Judul "Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada PD BPR BKK Semarang Tengah Cabang Banyumanik

Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi,. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2004. Manajemen Jasa, Andi. Yogyakarta

Fandy Tjiptono, 2005. Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishing
Griffin, Jill. 2002. Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It. Kentucky: McGraw-Hill

Kuncoro, Engkos A. dan Riduwan. (2008). Analisis Jalur. CV Alfabeta, Bandung

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa

oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.

Kotler, Phillip, 2003, Marketing Management, An Asian Perspective (Third Edition), Prentice Hall, Pearson Education Asia Pte. Ltd., Singapore
Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta; Salemba Empat

Sumarni. Murti, John Soeprihanto. 1998. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta

Lamb, et. al. 2001. Pemasaran Buku 1. Jakarta: Salemba Empat

Riduwan, 2008. Dasar-Dasar Statistika. Bandung: alfabeta