

Pengaruh Kelayakan Nasabah Terhadap Pemberian Kredit Guna Bhakti Pada PT. Bank Daerah Jawa Barat Dan Banten Cabang Bogor

¹Zulkifli Rangkuti, ²Khalida Sukma Insani, ³Putri Sarirati, ⁴Rosalia Irawaty, ⁵Nova Rina
Manajemen dan Bisnis, Universitas Mitra Bangsa, Jakarta

E-mail: ¹z.rangkuti@gmail.com, ²khalidasukmai@gmail.com, ³putrisarirati@gmail.com,
⁴rosaliairawaty@umiba.ac.id, ⁵novarina@umiba.ac.id

ABSTRAK

Pemberian kredit kepada masyarakat dilakukan melalui sebuah perjanjian (kesepakatan) antara pemberi kredit dan penerima kredit, yang menghasilkan hubungan hukum di antara keduanya. Dalam prakteknya sering kali suatu perjanjian kredit dibuat oleh kreditur, dalam hal ini bank, dan debitur tinggal mempelajari dan memahaminya.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mengetahui kelayakan nasabah terhadap pemberian Kredit Guna Bhakti pada Bank BJB Cabang Bogor, untuk mengetahui besar pengaruh pemberian kelayakan nasabah terhadap pemberian Kredit Guna Bhakti pada Bank BJB Cabang Bogor

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan Bagian Account Officer PT. Bank BJB Cabang Bogor yang berjumlah 30 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik sensus yaitu seluruh populasi di jadikan sampel. Teknik analisis data menggunakan korelasi dan regresi linier sederhana.

Hasil penelitian : 1. Terdapat pengaruh kelayakan nasabah terhadap pemberian kredit, yang berarti apabila kelayakan kredit ditingkatkan 1 point maka akan meningkatkan pemberian kredit sebesar 0,463. Hubungan antara kelayakan dengan pemberian kredit menggunakan teknik korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi $r = 0,484$ berarti terdapat hubungan positif dengan kekuatan hubungan sedang dan signifikan antara kelayakan nasabah dengan pemberian kredit. Pengaruh kelayakan nasabah terhadap pemberian kredit dihitung berdasarkan koefisien determinasi sebesar 23,5% terhadap pemberian kredit (Y) sedangkan sisanya sebesar 76,5% dikontribusi dari variabel lain.

Kata Kunci : Kelayakan Nasabah; Pemberian Kredit Guna Bhakti

ABSTRACT

Providing credit to the public is carried out through an agreement (agreement) between the credit giver and recipient so that there will be a legal relationship between the two. Often what is found in the field is that credit agreements are made by the creditor or in this case the bank, while the debtor only studies and understands them.

The purpose of this research is as follows: to determine customer eligibility for granting Guna Bhakti Credit at Bank bjb Bogor Branch, to determine the magnitude of the influence of granting customer eligibility for granting Guna Bhakti Credit at Bank bjb Bogor Branch

The population in this study were employees of the Account Officer Section of PT. Bank bjb Bogor Branch, totaling 30 people. Sampling uses census techniques, namely the entire population is sampled. Data analysis techniques use correlation and simple linear regression.

Research results: 1. There is an influence of customer worthiness on credit provision, which means that if credit worthiness is increased by 1 point, credit granting will increase by 0.463. The relationship between creditworthiness and giving credit using the product moment correlation technique obtained a correlation coefficient of $r = 0.484$, meaning there is a positive relationship with moderate and significant strength of the relationship between customer worthiness and giving credit. The influence of customer eligibility on credit provision is calculated based on a coefficient of determination of 23.5% on credit provision (Y) while the remaining 76.5% is contributed by other variables.

Keywords: *Customer Eligibility; Providing Guna Bhakti Credit*

1. PENDAHULUAN

Bank adalah entitas yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk seperti tabungan, untuk kemudian mengalokasikannya kepada individu atau entitas yang memerlukan, baik dalam bentuk pinjaman atau layanan keuangan lainnya, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks sehari-hari, bank dikenal sebagai institusi keuangan yang menerima deposito, tabungan, dan melakukan berbagai transaksi keuangan seperti pemberian pinjaman. Selain itu, bank juga berfungsi sebagai tempat untuk menukarkan mata uang, melakukan transfer, dan menerima pembayaran seperti pajak.

Pemberian pinjaman oleh bank dilakukan melalui sebuah perjanjian antara bank sebagai pemberi pinjaman dan nasabah sebagai penerima pinjaman, sehingga menciptakan hubungan hukum di antara keduanya. Secara umum, perjanjian pinjaman ini disusun oleh bank, sementara nasabah hanya perlu mempelajari dan memahaminya. Namun, perjanjian ini penting bagi kedua belah pihak karena mengatur proses pemberian, pengelolaan, dan pelaksanaan pinjaman sesuai dengan syarat-syarat yang disepakati. Tanda tangan debitur pada perjanjian pinjaman dianggap mengikat kedua belah pihak secara hukum dan berlaku sebagai aturan yang mengatur hubungan antara keduanya.

Pemberian kredit bukanlah hal yang terbatas pada satu wilayah, baik itu di perkotaan maupun pedesaan. Kredit

menjadi salah satu bentuk pendanaan yang penting untuk berbagai aktivitas ekonomi. Bagi lembaga perbankan, pemberian kredit memiliki peranan penting karena kredit merupakan sumber pendanaan utama bagi berbagai jenis usaha.

Berdasarkan data portofolio kredit PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, TBK Sebut Nama Bank BJB, diketahui fasilitas kredit konsumsi selama ini memberikan kontribusi pendapatan yang cukup besar bagi Bank BJB. Selain itu, pertumbuhan pasar yang pesat seiring dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat akan membuka potensi (peluang) yang sangat besar bagi pengembangan fasilitas kredit konsumsi. Dilihat dari pendekatan portofolio, menjalankan bisnis di segmen kredit konsumen berarti menerapkan strategi diversifikasi risiko yang lebih baik.

Salah satu jenis kredit konsumsi yang ditawarkan, terutama oleh bank bjb, adalah bjb Kredit Guna Bhakti (KGB). Kredit ini disetujui dengan ketentuan bahwa pembayarannya berasal dari pendapatan atau gaji yang diterima oleh debitur setiap bulannya. Kredit tersebut hanya tersedia bagi debitur yang memiliki sumber pendapatan yang stabil, sehingga memastikan adanya kemampuan untuk melunasi pinjaman tersebut.

KGB, atau Kredit Guna Bhakti, merupakan jenis pembiayaan yang diberikan oleh Bank kepada debitur yang gajinya diterima melalui Bank dan/atau perusahaan tempat debitur bekerja yang telah bermitra dengan Bank bjb. Sumber pembiayaan KGB ini berasal dari Bank

bjb, dengan gaji debitur digunakan untuk keperluan konsumsi.

Dalam rangka optimalisasi penyaluran KGB serta menambah daya saing terhadap produk sejenis terhadap bank pesaing maka diperlukan review prosedur dan ketentuan untuk perbaikan kualitas pelayanan kredit dan mitigasi resiko yang memadai. Untuk mencapai hal - hal tersebut dan untuk menetapkan arah serta landasan yang jelas dalam pencapaiannya, maka dipandang perlu adanya suatu pedoman tersendiri yang mengatur standar operasional prosedur bjb Kredit Guna Bhakti.

Selain hal tersebut, untuk mencapai kinerja yang optimal, diperlukan perencanaan yang matang dalam merumuskan strategi penyaluran kredit. Strategi ini mencakup penerapan tata kelola perbankan yang efektif, pelaksanaan analisis kredit yang menyeluruh, dan pengawasan kredit yang berkelanjutan dengan sikap yang berhati-hati.

Bank bjb menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran KGB (Kredit Gaji Bersama) untuk mengurangi risiko kredit bermasalah dan kredit macet. Bank bjb secara langsung melakukan penilaian terhadap permohonan kredit yang diterima dengan melakukan survei ke tempat tinggal dan tempat kerja nasabah, serta mengevaluasi usaha nasabah dan jaminan setelah melakukan wawancara awal. Karena KGB merupakan salah satu program penyaluran kredit yang diprioritaskan oleh Bank bjb, penting untuk terus mengembangkannya dengan menjaga hubungan yang baik antara nasabah dan bank guna menghindari risiko kredit macet.

Bank cenderung memberikan pinjaman jangka pendek kepada debitur, karena pinjaman tersebut memiliki jangka waktu pengembalian yang singkat dan jumlah dana yang relatif kecil. Hal ini mengurangi risiko bank jika terjadi default oleh debitur, karena kerugian yang

ditanggung oleh bank menjadi lebih terbatas. Selain itu, pendekatan ini juga memberikan peluang bagi debitur lain untuk mendapatkan akses terhadap kredit.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Kredit

Dalam paparannya Malayu SP. Hasibuan (1996:42) menjelaskan bahwa kredit berasal dari bahasa Yunani, *credere*, yang berarti kepercayaan. Oleh karena itu, konsep kredit secara khusus merujuk pada peminjaman uang dengan penundaan pembayaran. Dasar dari konsep kredit adalah kepercayaan, sehingga ketika seseorang mendapatkan kredit, itu menunjukkan bahwa ia telah diberi kepercayaan. Pemberian kredit terjadi ketika ada kepercayaan dari pihak lain, baik individu maupun lembaga, bahwa pihak yang diberi kredit akan memenuhi semua kewajibannya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pihak yang memberikan kredit disebut kreditur, sementara pihak yang menerima kredit disebut debitur.

Menurut Malayu SP. Hasibuan (1996:46), kredit merujuk pada segala bentuk pemberian uang atau barang yang harus dikembalikan oleh peminjam, biasanya dengan membayar bunga. Dalam konteks ini, bunga kredit merujuk pada tingkat suku bunga yang dikenakan oleh bank kepada peminjam pada setiap permohonan kredit.

Berdasarkan UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, kredit adalah bentuk pemberian pinjaman oleh bank kepada nasabahnya untuk mendukung kegiatan usaha mereka, dengan jumlah dan jangka waktu yang telah disepakati antara bank sebagai pemberi kredit dan nasabah sebagai penerima kredit. Persyaratan untuk pemberian kredit diatur dan dijelaskan dalam perjanjian kredit, yang mencakup tanggung jawab nasabah untuk mengembalikan pinjaman tersebut, termasuk pembayaran bunga.

Dengan demikian, kredit dapat diartikan sebagai proses pengalihan nilai ekonomi pada saat ini dengan dasar kepercayaan bahwa nilai tersebut akan dikembalikan di masa mendatang dengan nilai yang sama.

2.2. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Menurut Kotler (2002: 207), keputusan nasabah untuk mengambil kredit adalah suatu proses di mana nasabah memilih untuk mengambil kredit dari suatu bank. Griffin (2002) menjelaskan bahwa dalam keputusan nasabah untuk mengambil kredit, terlibat dalam memilih salah satu dari beberapa opsi yang tersedia. Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk (2004, sebagaimana dikutip dalam Kuncoro & Adithya, 2010), keputusan nasabah untuk mengambil kredit melibatkan pemilihan antara dua atau lebih alternatif keputusan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa sebelum mengambil kredit, nasabah perlu mempertimbangkan berbagai alternatif yang tersedia.

Berdasarkan pemikiran tersebut, keputusan nasabah untuk mengambil kredit merupakan proses penting yang dilakukan sebelum mengajukan kredit. Tujuan dari keputusan ini adalah untuk memastikan bahwa tidak ada kendala yang signifikan yang mungkin terjadi, sehingga perlu diambil keputusan yang tepat. Keputusan ini memiliki dampak yang bisa berpengaruh pada bidang lainnya, oleh karena itu harus dilakukan dengan hati-hati agar sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Samarwan (sebagaimana dikutip dalam Kuncoro & Adithya, 2010) mendefinisikan keputusan sebagai pemilihan tindakan dari beberapa opsi yang tersedia. Oleh karena itu, bagi seorang nasabah yang berencana mengambil kredit, penting bagi mereka memiliki alternatif pilihan yang tersedia. Dengan demikian, keputusan nasabah untuk mengambil kredit dianggap sebagai langkah krusial sebelum mereka mengajukan permohonan kredit. Hal ini

menegaskan bahwa pengambilan kredit tidak menghadapi hambatan yang signifikan, dan penting untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

3. PERUMUSAN HIPOTESIS

Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara yang memerlukan verifikasi untuk memastikan kebenarannya. Dalam hal ini, Sugiyono (2008:71) menjelaskan bahwa "Hipotesis adalah jawaban sementara atas suatu perumusan masalah penelitian yang harus diuji kebenarannya, di mana perumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan."

Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis yang diajukan dalam penulisan skripsi ini adalah: "Kelayakan Nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemberian Kredit Guna Bhakti (KGB) di PT. Bank bjb Cabang Bogor." Sementara itu, rumusan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. $H_0 : \rho = 0$, Hipotesis yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel X (kelayakan nasabah) terhadap variabel Y (pemberian kredit);
- b. $H_a : \rho \neq 0$, Hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel X (kelayakan nasabah) terhadap variabel Y (pemberian kredit).

4. METODOLOGI

4.1. Desain Penelitian

Berdasarkan Malhotra (2004), desain penelitian merupakan suatu struktur yang digunakan untuk menjalankan suatu penelitian. Kerangka ini memberikan panduan tentang langkah-langkah yang harus diambil untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam merumuskan dan menjawab masalah penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode yang melibatkan pengujian hipotesis.

Variabel dalam penelitian ini adalah kelayakan nasabah dan pemberian

kredit. Kedua variabel ini saling terkait karena dalam proses penyaluran kredit kepada nasabah, bank harus melakukan analisis terhadap calon nasabah, terutama untuk menentukan apakah mereka layak menerima kredit atau tidak.

Ruang lingkup penelitian ini adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (*called name* bank bjb) Kantor Cabang Bogor yang berada di Jl. Kapten Muslihat No. 11-13 Kota Bogor.

4.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 32 karyawan di Bagian Account Officer PT. Bank bjb Cabang Bogor. Namun, untuk memastikan validitas data penelitian, peneliti dan pimpinan Bagian Account Officer dikeluarkan dari populasi tersebut. Dengan demikian, jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 orang.

Terkait dengan teknik pengambilan sampel, penulis menggunakan Nonprobability Sampling, yaitu teknik di mana sampel tidak dipilih secara acak. Pemilihan unsur populasi sebagai sampel bisa terjadi karena kebetulan atau faktor lain yang telah direncanakan oleh peneliti sebelumnya.

Jenis Nonprobability Sampling yang digunakan adalah Saturation Sampling, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik ini cocok digunakan ketika populasinya tidak besar atau peneliti ingin membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil. Penulis memilih teknik Saturation Sampling karena populasi yang akan menjadi responden berjumlah terbatas, yaitu 30 orang, dan semua anggota populasi dijadikan sampel.

4.3. Metode Analisa Data

Pada dasarnya, analisis data tergantung pada jenis penelitian yang

dipilih dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Analisis data dapat terbagi menjadi analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Dalam penelitian, analisis kuantitatif dapat dilakukan melalui dua pendekatan: analisis deskriptif kuantitatif dan analisis inferensial kuantitatif. Kedua pendekatan ini menggunakan dua jenis statistik yang berbeda. Analisis deskriptif mengandalkan statistik deskriptif, sedangkan analisis inferensial menggunakan statistik inferensial. Kedua jenis statistik ini memiliki perbedaan, baik dalam teknik analisis maupun tujuan yang ingin dicapai (lihat Sudijono, 1987: 4). Cara analisis data bervariasi tergantung pada jenis penelitian yang diadopsi dan tujuan yang telah dirumuskan dalam penelitian tersebut. Analisis data dapat dibedakan menjadi dua jenis utama: analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Dilihat dari penjelasan mengenai metode analisa data tersebut penulis menggunakan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan statistik inferensial karena penulis menggunakan data yang berasal dari populasi yang keseluruhan dari populasi tersebut pun menjadi sampel sehingga hasil yang didapatkan dapat digeneralisasikan.

1. Uji Koefisien Korelasi (Hubungan Keeratan)
2. Analisis Regresi (Hubungan Sebab Akibat)
3. Koefisien Determinasi (Pengaruh / hubungan dalam bentuk persen)

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS 22 dapat diketahui bahwa:

1. Besarnya pengaruh kelayakan nasabah terhadap pemberian kredit

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan adanya pengaruh positif dari kelayakan nasabah terhadap

pemberian kredit. Ini terdapat dalam persamaan regresi berikut:

$$Y = 17,413 + 0,463X$$

Dalam persamaan tersebut, nilai konstanta (a) sebesar 17,413 menandakan bahwa jika kelayakan nasabah atau $X = 0$, maka pemberian kredit akan sebesar 17,413. Koefisien beta (b) sebesar 0,463 menunjukkan bahwa peningkatan kelayakan kredit sebesar 1 poin akan menyebabkan peningkatan pemberian kredit sebesar 0,463. Persamaan regresi ini signifikan pada tingkat $\alpha = 0,05$ karena nilai derajat signifikansi uji $0,000 < 0,05$.

2. Hubungan kelayakan nasabah dengan pemberian kredit

Berdasarkan hipotesis statistik, hubungan antara kelayakan nasabah dan pemberian kredit dianalisis menggunakan teknik korelasi product moment, menghasilkan koefisien korelasi $r = 0,484$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat hubungan positif dengan kekuatan hubungan yang sedang dan signifikan antara kelayakan nasabah dan pemberian kredit.

3. Koefisien Determinasi kelayakan nasabah dengan pemberian kredit

Koefisien determinasi atau kontribusi kelayakan nasabah terhadap pemberian kredit dihitung berdasarkan koefisien determinasi yaitu $r^2 \times 100\% = 0,235$. Berarti variabel kelayakan nasabah membentuk kontribusi sebesar 23,5% terhadap pemberian kredit (Y) sedangkan sisanya sebesar 76,5% dikontribusi dari variabel lain.

Peneliti menemukan bahwa proses analisis kelayakan pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda Unit Air Putih telah berlangsung dengan baik, sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya. Pengelolaan kredit telah dilaksanakan

sesuai dengan peraturan Bank Indonesia nomor 27/162/KEP/DIR (1995). Bukti dari hal ini dapat ditemukan dari hasil analisis dari Internal Control Questionnaires (ICQ) dengan nilai relatif sebesar 80%, yang dikategorikan sebagai "asosiasi tinggi (asosiasi kuat hingga asosiasi sempurna)". Analisis ini juga didukung dengan penjelasan mengenai proses pemberian KUR, yang membantu pemahaman mengenai tahapan terjadinya kredit dan tata cara yang harus diikuti..

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, hipotesis yang diajukan, bahwa analisis kelayakan pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda Unit Air Putih tidak sesuai dengan peraturan Bank Indonesia nomor 27/162/KEP/DIR (1995), ditolak.

Saran berdasarkan kesimpulan yang telah diungkapkan dari hasil penelitian ini dapat disampaikan kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut: 1. Manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk disarankan untuk menjaga kredit yang telah berjalan dengan baik guna meningkatkan kinerja dan kualitasnya. 2. BRI Unit disarankan untuk tidak hanya menilai data keuangan melalui laporan keuangan dan kemampuan pembayaran saat menganalisis kredit calon debitur, tetapi juga memperhitungkan nilai rasio keuangan usaha calon debitur. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan data keuangan debitur yang lebih akurat. 3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan agar peneliti dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan beberapa prinsip perkreditan, seperti Karakter, Modal dan Kondisi, Prinsip 7P, dan Prinsip 5R.

6. KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis, penulis dapat menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh kelayakan nasabah terhadap pemberian kredit dijelaskan bahwa peningkatan kelayakan kredit sebesar 1 poin akan meningkatkan pemberian kredit sebesar 0,463. Analisis korelasi antara kelayakan dan pemberian kredit menggunakan teknik korelasi product moment menunjukkan koefisien korelasi $r = 0,484$, yang menandakan adanya hubungan positif dengan kekuatan hubungan yang sedang dan signifikan antara kelayakan nasabah dan pemberian kredit.
2. Pengaruh kelayakan nasabah terhadap pemberian kredit dihitung berdasarkan koefisien determinasi sebesar 23,5% terhadap pemberian kredit (Y) sedangkan sisanya sebesar 76,5% dikontribusi dari variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Arifin. 2005. *Pengantar Ilmu Pelayanan dan Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atik, Septi Winarsih dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono. 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi, Sinopsis*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Kolari, S & Ranne. C. S. 2005. *"Promoting the Conceptual Understanding of Engineering Students Through Visualisation"*. Global Journal of Engineering Education. 1, (2), 189-200.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Kedua*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip & Gary Amstrong. 2008. *Principles Of Marketing*. 1 Ith Edition Pearson International Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Control*, Edisi ke Sembilan, Jilid 1 dan Jilid 2, Jakarta :Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E.,A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler, Phillip & Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip. 2005. *Marketing Management. (The Millenium Edition)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kuncoro, Mudrajad. 2010. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Maholtra. 2007. *Marketing Research An Applied Orientation*. International Edition: Pearson
- Mulyadi, Deddy. 2014. *Panduan Pengolahan Data Dengan SPSS 16.0 (Statistical Product and Service Solution)*. Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Prentice Hall. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2003. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jilid 1. Edisi4. Jakarta: Salemba Empat.

- Siagian, Sondang P. 2004. *Teori Motivasi Dan Aplikasinya*. Jakarta : Bina Aksara.
- Siamat, Dahlan. 2003. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta : Intermedia.
- Sudijono, Anas. 1987. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2008. *Metode kuantitatif, kualitatif R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumami. Murti dan John Soeprihanto. 2005. *Pengantar Bisnis : Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2008. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Taswan. 1997. *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: UPP STIM YPKJP
- Undang-undang RI No.7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang RI No.10 tahun 1998 tentang perbankan.
- Walpole, Robert F. *Pengantar Statistika*, edisi ke-3. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

