

---

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH  
NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SOLO**

**Dian Wulan Sari<sup>1</sup>**

**Kasidin<sup>2</sup>**

**<sup>1,2</sup> STIE Atma Bhakti Surakarta**

**Email: kasidin\_solo@yahoo.com**

***ABSTRACT***

*The research purposes were 1) determined the effect of the interest rate on the decision to take homeownership loans at PT. Bank Tabungan Negara Solo Branch Office; and 2) determined the effect of service quality on the decision to take the homeownership loans at PT. Bank Tabungan Negara Solo Branch Office. The research population is customers of PT. Bank BTN Solo Branch Office that takes non-subsidized BTN homeownership loans. Samples were 70 respondents. The questionnaire used in the study used a Likert scale with intervals of 1 to 5. The test equipment was used a reliability test used Cronbach's Alpha and a validity test was used Product Moment Pearson correlation. Data analysis was used multiple linear regression to determine the effect of interest rates and service quality on the decision making to take homeownership loans at BTN Solo. The results showed that the variable interest rate had a significant positive result, while service quality had a negative result on the purchase decision to take homeownership loans at PT. Bank BTN Solo Branch Office.*

*Keywords: interest rates, service quality, credit decision making*

**PENDAHULUAN**

Definisi Bank yaitu suatu lembaga intermediasi keuangan, umumnya didirikan atas kewenangan untuk memperoleh simpanan uang, peminjaman uang, serta membuat promes atau banknote. Seperti halnya menurut Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 31, menjelaskan bahwa Bank merupakan sebuah lembaga yang berperan menjadi perantara keuangan antara pihak yang mempunyai kelebihan dana serta pihak yang membutuhkan dana, sekaligus menjadi lembaga yang berfungsi melajukan lalu lintas pembayaran. Eksistensi bank secara umum memegang fungsi

strategis selaku lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, akan tetapi keunikan pada kedua tipe bank dapat berpengaruh pada perilaku calon nasabah saat menentukan preferensi mereka mengenai produk perbankan (bank konvensional dan bank syariah) dapat terpengaruh oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap keunikan perbankan itu sendiri.

Bank selaku penyalur kredit khususnya Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) menjadi opsi untuk masyarakat dalam memiliki rumah, dengan besarnya kebutuhan masyarakat akan rumah namun mereka tidak mampu membeli rumah secara tunai, Bank penyalur KPR menjadi solusi bagi mereka yang hendak memiliki rumah. Suku bunga kredit adalah salah satu hal penting yang menjadi pertimbangan masyarakat sebelum memutuskan untuk mengajukan kredit pada Bank maupun lembaga keuangan non bank. Teori keynesian mengungkapkan bahwa suku bunga kredit berkorelasi positif dengan jumlah penawaran kredit, akan tetapi peningkatan suku bunga tersebut dapat menurunkan jumlah permintaan kredit. Kenaikan tingkat suku bunga kredit, baik konsumsi maupun investasi akan mengurangi permintaan aggregate bagi setiap tingkat pendapatan, sebab disamping meningkatkan jumlah cicilan kredit yang harus dibayarkan, kenaikan tingkat suku bunga juga dapat mengurangi keinginan baik untuk konsumsi maupun berinvestasi (Dornbush dan Fischer, 2004). Suku bunga juga mempengaruhi ekonomi usaha atau bisnis dan rumah tangga, seperti memutuskan penggunaan dana untuk berinvestasi dalam bentuk peralatan baru bagi pabrik atau untuk disimpan pada bank (Mishkin, 2008).

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Alberth dan Bradford dalam Arafat (2006:316) menjelaskan pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dan setiap aspek organisasi yang dapat membentuk opini konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Pelayanan terbaik saat ini diberikan untuk nasabah sebagai persaingan di dunia perbankan, adanya layanan lebih serta sesuai yang diharapkan

nasabah, dapat membuat nasabah menjadi lebih tertarik pada produk yang ditawarkan oleh Bank. Pada penelitian Satriyo Agilwaseso (2014) menjelaskan bahwa layanan dapat mempengaruhi pertimbangan nasabah dalam meminjam kredit serta membuat nasabah merasa loyal terhadap produk tersebut.

Kualitas pelayanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan pada pelayanan yang akan diterima serta persepsi jasa yang diterima. Kualitas pelayanan adalah suatu konsep multidimensi (Parasuraman et al dalam Mosahab, 2010). Menurut Wijaya (2011:11) kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Maknanya, kualitas berdasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen atas produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tertentu. Menurut Juran dalam Tjiptono (1997:11) kualitas merupakan kecocokan untuk pemakaian, definisi ini menekankan orientasi pada pemuasan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2008:331) pada prinsipnya kualitas pelayanan merupakan usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Artinya, kualitas itu untuk program perbaikan secara terus menerus menempatkan pelanggan sebagai pihak terpenting, memenuhi produk dan jasa manusia atau pelanggan berdasarkan syarat tertentu serta memenuhi harapan pelanggan. Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL (Service Quality) didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta gap di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. SERVQUAL (Service Quality) telah terbukti sebagai model yang banyak digunakan pada organisasi dan industri untuk mengukur kualitas pelayanan termasuk bank (Siddiqi, 2011 dan Lympelopoulos et al, 2006).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Obyek dalam penelitian ini yaitu PT. Bank Tabungan Negara Kantor

Cabang Solo. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT. Bank BTN Kantor Cabang Solo yang mengambil kredit pemilikan rumah BTN non subsidi. Sampel sebanyak 70 responden. Teknik pengambilan sampel ini adalah non probability sampling dan menggunakan metode purposive sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder untuk mendukung penelitian diperlukan data yang aktual. Data primer yang dikumpulkan pada penelitian, diperoleh secara langsung dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah KPR BTN. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari laporan jumlah nasabah KPR Tahun 2018, dokumentasi, brosur, sumber literatur dan internet untuk kajian teori yaitu buku tentang KPR, Keputusan nasabah, tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan.

Pada penelitian kuantitatif, metode pengumpulan data yang digunakan antara lain metode wawancara dan kuesioner (angket). Kuesioner yang digunakan pada penelitian menggunakan skala Likert dengan interval 1 sampai 5. Pengujian instrumen penelitian dilakukan menggunakan validitas dan reliabilitas. Validitas dilakukan dengan teknik analisis Koefisien Korelasi Produk-Moment Pearson (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient). Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung  $>$  r tabel. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik cronbach alpha  $>$  0,70. Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolientas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Analisis data menggunakan regresi liner berganda untuk mengetahui pengaruh antara tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan KPR BTN Solo. Uji statistik t pada hakikatnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji F pada dasarnya ditujukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen atau tidak.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas dipergunakan untuk mengukur pertanyaan-pertanyaan agar tidak menyimpang dari penelitian. Butir-butir pertanyaan penelitian dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< 0,05$ . Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai  $r$  hitung setiap indikator variabel tingkat suku bunga lebih besar dibandingkan nilai  $r$  tabel. Dengan demikian kesimpulan yang didapatkan yaitu bahwa semua butir pernyataan yang digunakan pada variabel tingkat suku adalah valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel. Sedangkan nilai  $r$  hitung setiap indikator variabel kualitas pelayanan lebih besar dibandingkan nilai  $r_{tabel}$ , semua uji  $r$  hitung  $> r$  tabel.

#### 2. Hasil Uji Realiabilitas

Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik cronbach alpha  $> 0,70$  (Astuti, 2015: 29). Hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa nilai Cronbach's Alpha semua variabel penelitian  $> 0,70$ . Sehingga kesimpulan yang didapatkan yaitu bahwa indikator atau 15 pernyataan di dalam kuesioner yang digunakan untuk variabel tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan keputusan pengambilan KPR BTN dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel dalam penelitian ini.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini ditujukan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak.

**Tabel 1**

**Uji Normalitas One-Sampling Kolmogorov-Smirnov Test**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,62224260
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,054
	Negative	-,092
+Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu 0,200 , yang berarti tingkat signifikansi > 0,05. Maka dapat diartikan bahwa data tersebar atau terdistribusi secara normal.

**2. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas ditujukan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya kolerasi antar variabel independen dalam model regresi. Cara umum digunakan dalam mendeteksi problem multikolinieritas pada model regresi adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Nilai yang direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya problem multikolinieritas adalah nilai Tolerance harus > 0,1 dan nilai VIF < 10 (Astuti, 2015: 66).

**Tabel 2**  
**Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,686	2,229		5,692	,000		
	Tingkat Suku Bunga	,451	,112	,505	4,035	,000	,718	1,392
	Kualitas Pelayanan	-,019	,131	-,019	-,149	,882	,718	1,392

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan KPR

Sumber : Data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel 2, variabel Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai Tolerance sebesar 0,882 dan nilai VIF sebesar 1,392. Variabel Tingkat Suku Bunga dan Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan KPR karena nilai Sig.> 0,05 dan nilai VIF < 10 yang berarti tidak terjadi Multikolinearitas antar variabel independen

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan 71 kepengamatan lain. Jika variansi dari residual satu kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas (Astuti, 2015: 66). Ketentuan uji glejser yaitu nilai signifikansi lebih dari 0,05 atau tingkat signifikansinya diatas 5% (Sugiyono,2012) dalam (Denziana dkk, 2014: 31).

**Tabel 3**  
**Uji Heteroskedastisitas Glesjer**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,394	1,412		1,695	,095
	Tingkat Suku Bunga	-,032	,071	-,065	-,453	,652
	Kualitas Pelayanan	,009	,083	,015	,106	,916

a. Dependent Variable: RES\_1

Sumber : data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel 3 nilai signifikansi Tingkat Suku Bunga 0,652, nilai signifikansi kualitas pelayanan 0,916, Nilai signifikansi tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan lebih dari 0,05 yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Uji Ketepatan Model**

1. Uji F, uji F ditujukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang

dimasukkan dalam model regresi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji F  $p < 0,05$ , maka didapatkan kesimpulan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk uji F yaitu dengan membandingkan F statistik atau Fhitung dengan Ftabel. Jika F hitung  $> F$  tabel, maka didapatkan kesimpulan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Latan dan Temalagi, 2013: 81).

**Tabel 4**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,655	2	,327	,115	,891 <sup>b</sup>
	Residual	190,504	67	2,843		
	Total	191,159	69			

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan KPR

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga

Sumber : data primer diolah 2019

Berdasarkan hasil olah data di atas, diketahui bahwa tingkat signifikansi atau p-value sebesar 0,000 dan Fhitung 0,115. Nilai p-value  $(0,000) < 0,05$  dan Fhitung  $(0,115) > Ftabel$  (pada df 2; 67 diperoleh Ftabel 3,11), sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi yakni tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen yaitu keputusan pengambilan KPR.

2. Koefisien Determinasi. (R<sup>2</sup>), koefisien determinasi berperan sebagai penunjuk seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen (Latan dan Temalagi, 2013:80). Nilai koefisien determinasi bisa dilihat pada tabel Model Summary. Tabel model summary merupakan ringkasan dari model dimana Adjusted R Square menyatakan nilai koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>).

**Tabel 5**  
**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,059 <sup>a</sup>	,003	-,026	1,68622042

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga

b. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Sumber : data diolah 2019

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,03 atau 3% yang artinya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y sebesar 3%.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 6**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,394	1,412		1,695	,095
	Tingkat Suku Bunga	-,032	,071	-,065	-,453	,652
	Kualitas Pelayanan	,009	,083	,015	,106	,916

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan KPR

Sumber : Data Primer diolah 2019

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS 20.0 maka diperoleh hasil regresi antara variabel tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah yang disajikan pada tabel 6, maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$   
 $Y = 2,394 + (-0,032 X_1) + 0,009 X_2 + e$   
 Keterangan: Y = Keputusan Pengambilan KPR  
 X1 = Tingkat Suku Bunga  
 X2 = Kualitas Pelayanan  
 Adapun interpretasi dari

persamaan regresi linier berganda diatas adalah: a atau konstanta sebesar 2,394 artinya apabila skor variabel promosi dan kualitas pelayanan sama dengan nol atau tetap, maka skor keputusan pengambilan pembiayaan murabahah sebesar 2,394. Koefisien regresi variabel promosi bernilai positif sebesar  $-0,32$  apabila skor promosi meningkat satu satuan, maka skor keputusan pengambilan pembiayaan murabahah akan meningkat sebesar  $-0,32$ . Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,009$  artinya apabila skor kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka skor keputusan pengambilan pembiayaan murabahah akan meningkat sebesar  $0,009$ .

**Uji Hipotesis (Uji t)**

Uji hipotesis atau yang disebut uji t pada hakikatnya dipergunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial setiap variabel independen tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen keputusan pengambilan KPR.

**Tabel 7**  
**Uji Hipotesis**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t
1	(Constant)	2,394	1,412		1,695
	Tingkat Suku Bunga	-,032	,071	-,065	-,453
	Kualitas Pelayanan	,009	,083	,015	,106

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan KPR

Sumber : Data Primer diolah 2019

Berdasarkan tabel 17, diketahui bahwa : Variabel Tingkat Suku Bunga Berdasarkan tabel coefficients hasil Uji t diketahui bahwa besarnya nilai thitung variabel tingkat suku bunga adalah  $-0,453$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,652$ . Dengan menggunakan batas signifikansi  $5\%$ , berarti  $p\text{-value} < 5\%$ , yaitu  $-0,453 < 0,05$  dan diperoleh ttabel sebesar . Ini berarti  $thitung > ttabel$ , yaitu  $-0,453 > 1,989$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka variabel tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan KPR BTN Variabel Kualitas

Pelayanan Berdasarkan tabel coefficients hasil Uji t diketahui bahwa besarnya nilai thitung variabel kualitas pelayanan adalah 0,106 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,916. Dengan menggunakan batas signifikansi 5%, berarti  $p\text{-value} < 5\%$ , yaitu  $0,916 > 0,05$  dan diperoleh ttabel sebesar 0,016. Ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $5,970 > 1,989$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan KPR.

## PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan KPR Berdasarkan hasil uji t pada variabel tingkat suku bunga ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (4,035)  $>$   $t_{tabel}$  (1,668) dan taraf signifikansi  $p\text{-value} < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga variabel tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan KPR BTN Kantor Cabang Solo. Hasil penelitian dikatakan signifikan apabila nilai setiap variabel memiliki taraf signifikansi  $< \alpha = 0,05$ . Hasil uji t memperlihatkan bahwa variabel tingkat suku bunga memiliki nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka didapatkan kesimpulan bahwa variabel tingkat suku bunga signifikan terhadap keputusan pengambilan KPR BTN. Hal ini membuktikan bahwa variabel tingkat suku bunga memiliki pengaruh dan signifikan terhadap keputusan pengambilan KPR. Meskipun suku bunga ditetapkan Bank BTN sangat bersaing, tetapi semakin rendah tingkat suku bunga yang diberikan, maka semakin tinggi pula para nasabah untuk mengambil kredit pemilikan rumah di BTN KC Solo. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan KPR Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  (-0,149)  $<$   $t_{tabel}$  (1,668) dan taraf signifikansi  $p\text{-value} > 0,05$  ( $0,882 > 0,05$ ) sehingga variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan KPR BTN Kantor Cabang Solo. Hasil penelitian dikatakan signifikan apabila nilai setiap variabel memiliki taraf signifikansi  $< \alpha = 0,05$ . Hasil uji t memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi  $0,882 > 0,05$ , maka didapatkan

kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan KPR BTN. Hal ini dibuktikan dengan responden yang menyatakan fasilitas yang kurang saat proses melayani nasabah berlangsung, maka hal ini bisa menjadi perhatian bagi pihak Bank BTN KC Solo untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan KPR nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Solo. Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan (negatif) antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan KPR nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor CABang Solo.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Arafat, Wilson. 2006. Manajemen Perbankan Indonesia Teori dan Implementasi. LP3ES. Jakarta

Astuti, Septin, P. (2015). Modul Praktikum Statistika. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakata

Dornbusch, Rudiger, Stanley Fisher, Richard Startz. 2004. Makroekonomi, Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan Yusuf dan Roy Indra Mirazudin. PT. Media Global Edukasi: Jakarta

Latan, Hengky dan Temalagi, Selva (2013). Analisis Multivariat Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0. Bandung: Alfabeta

Lymperopoulos, C., Chaniotakis, I.E., and Soureli, M. 2006. The Importance of Service Quality in Bank Selection for Mortgage Loans, *Managing Service Quality*, Vol. 16, No. 4, pp. 365-379

Mishkin, Frederic S. 2008. *Ekonomi, Uang, Perbankan, Pasar Keuangan Edisi 8*. Penerbit; Salemba Empat. Jakarta

Mosahab, Mahamad, dan Ramayah. 2010. "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty : A Test of Mediation". *The Jurnal Business Research*". Volume 3, Number 4, October 2010

Satriyo Agilwaseso, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemalang

Siddiqi, K.O. 2011. Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 12 -36.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Ujang Sumarwan. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.

Pengaruh Tingkat Suku..... Dian Wulan Sari, Kasidin

---

Wijaya, Tony. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.