PENGARUH JENIS KREDIT, SUKU BUNGA, DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPR NUSAMBA NGUNUT KANTOR CABANG NGADILUWIH

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi S.E.

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Nusantara PGRI Kediri

OLEH :

VEGAWATI TIARA WIDYASARI

NPM : 11.1.02.02.0288

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2016

Skripsi oleh :

VEGAWATI TIARA WIDYASARI

NPM : 11.1.02.02.0288

Judul :

PENGARUH JENIS KREDIT, SUKU BUNGA, DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPR NUSAMBA NGUNUT KANTOR CABANG NGADILUWIH

Telah disetujui untuk Diajukan kepada Panitia Ujian / Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNP Kediri

Tanggal : 1 Desember 2015

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Sri Aliami	**Rony Kurniawan, S.E, M.M**
NIDN. 0716086403	**NIDN. 0730076804**

Skripsi oleh :

VEGAWATI TIARA WIDYASARI

NPM .11.1.02.02.0288

Judul :

PENGARUH JENIS KREDIT, SUKU BUNGA, DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPR NUSAMBA NGUNUT KANTOR CABANG NGADILUWIH

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi UNP Kediri

pada tanggal : 26 Desember 2015

dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Prof. Dr. H. Sugiyono MM.
2. Penguji I : Dr. Subagyo , M.M
3. Penguji II : Moch. Wahyu W, S.E, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Subagyo
NIDN. 0717066601

PENGARUH JENIS KREDIT, SUKU BUNGA, DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPR NUSAMBA NGUNUT KANTOR CABANG NGADILUWIH

Vegawati Tiara Widyasari
11.1.02.02.0288
Ekonomi - Manajemen
vegawatitiara@gmail.com
Dr. Sri Aliami dan Rony Kurniawan. S.E, M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Dari waktu ke waktu kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan. Banyaknya kompetitor memaksa pihak perbankan untuk mengatur strategi agar dapat bertahan. Beberapa cara yang digunakan adalah dengan melakukan promosi dan pemberian hadiah yang menarik bagi nasabah, meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan kepada nasabah, menawarkan suku bunga yang bersaing. Hal itu pula yang dilakukan oleh PT BPR Nusamba Ngunut.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh jenis kredit, suku bunga, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui pengaruh jenis kredit, suku bunga, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah secara pasrsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan subyek penelitian adalah nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, dengan responden 55 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan angket (kuesioner) dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa deskripsi persentase dan regresi linier berganda.

Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa jenis kredit dan suku bunga berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah, sedangkan secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Jenis kredit, suku bunga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah sebesar 30,1%, sedangkan sisanya sebesar 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Jenis Kredit, Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas.

I. LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang Masalah

Dari waktu ke waktu kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan. Selain disebabkan oleh perkembangan internal dunia perbankan, juga tidak terlepas dari pengaruh perkembangan di luar dunia perbankan, seperti sektor riil dalam perekonomian, politik, hukum, dan sosial.

Banyaknya kompetitor memaksa pihak perbankan untuk mengatur strategi agar dapat bertahan. Strategi yang dilakukan pihak perbankan pada dasarnya terpola pada bagaimana cara menguasai pasar yang ada, sekalipun pertumbuhan ekonomi tidak stabil yang berakibat kebutuhan pasar juga mengalami penurunan. Beberapa cara yang digunakan adalah dengan melakukan promosi dan pemberian hadiah yang menarik bagi nasabah, meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan kepada nasabah, menawarkan suku bunga yang bersaing.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan. Jenis kredit yang ditawarkan oleh bank harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Salah satu upayanya bank dapat menjual atau memasarkan tidak hanya satu jenis kredit saja akan tetapi banyak macam kredit sehingga mencakup semua pangsa pasar yang tersedia.

Demikian halnya dengan BPR Nusamba Ngunut , melihat perabahan zaman sekarang ini pihaknya juga melakukan beberapa inovasi dalam jenis kredit yang ditawarkan. Kredit yang ditawarkan meliputi kredit perdagangan, konsumsi dan pertanian di samping kredit yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.Persaingan bisnis di bidang perbankan yang nampak akhir-akhir ini adalah persaingan dalam penyaluran dana yang pada akhirnya menjadi sumber pendapatan bagi sebuah lembaga keuangan. Di Indonesia penyerapan dana dari masyarakat sangat tinggi baik untuk pengembangan usaha sampai pemenuhan kebutuhan pokok.

Loyalitas adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkab perubahan perilaku (Kotler dan Keller, 2007:175). Loyalitas sebagai kondisi di mana pelanggan mempunyai sikap positif

terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang (Mowen dan Minor ,1998:23). Loyalitas pelanggan merupakan suatu ukuran keterikatan konsumen terhadap sebuah merek. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya pelanggan beralih ke produk yang lain. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah misalnya jenis kredit, tingkat suku bunga dan pelayanan.Pelanggan yang merasa puas tidak menjamin pelanggan tersebut akan loyal. Pelanggan yang loyal menjadi aset penting bagi perusahaan dalam meningkatkan laba dan prospek dimasa yang akan datang.

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bankdengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Kasmir, 2012:113). Menurut Undang-undang Republik Indonesia No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, definisi kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan.

Jenis-jenis kredit bank dapat ditinjau dari beberapa sudut (Kasmir, 2012:120) antara lain a). jenis kredit menurut segi kegunaannya (kredit investasi dan kredit modal kerja), b). jenis kredit menurut segi tujuannya (kredit produktif, kredit konsumtif dan kredit perdagangan , c). jenis kredit menurut jangka waktu (kredit jangka pendek, kredit jangka menengah dan kredit jangka panjang), d). jenis kredit ditinjau dari segi jaminannya (kredit tanpa jaminan/*unsecured loan) dan* kredit dengan jaminan/*secured loan.* Suku bunga kredit (Didy, 2000:109) adalah tingkat suku bunga yang berlaku di Bank Pemerintahan yang digunakan oleh bank umum dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Persentase dari pokok utang yang dibayarkan sebagai imbalan jasa (bunga) dalam suatu periode tertentu disebut suku bunga. Menurut Didy (2000:129) beberapa hal yang mempengaruhi tingkat suku bunga adalah interaksi antara suplai tabungan yang tersedia untuk dipinjamkan *(loanable funds)* terhadap dana tersebut untuk diinvestasikan, interaksi antara permintaan terhadap dana tersebut untuk diinvestasikan, tingkat suku bunga yang berlaku, keseimbangan tabungan dan produktivitas, keseimbangan penawaran dan permintaan , pengaruh suku bunga

internasional dan ebijakan nilai tukar yang berlaku.

Menurut Tjiptono (2006:58) kualitas pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dengan persepsi terhadap pelayanan yang mereka terima (Parasuraman dan Berry, 2003:19). Menurut Kotler dan Amstrong (2003:83) pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pula pemilik sesuatu.

Saat seseorang membutuhkan tambahan dana untuk mengembangkan usahanya atau keperluan lainnya, maka banyak orang yang memilih untuk meminjam uang dari bank, BPR Nusamba Ngunut salah satunya. Jenis kredit, tingkat suku bunga dan pelayanan yang diberikan atau ditawarkan oleh bank yang bersangkutan merupakan salah satu faktor yang harus dipertimbangkan. Jenis kredit yang bervariasi, tingkat suku bunga yang menarik dan kompetitif serta pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas para nasabah BPR Nusamba Ngunut.

Semakin banyak masyarakat yang membutuhkan tambahan dana dan semakin banyak pula bank yang menawarkan kredit. Serta banyaknya orang yang mengambil kredit pada BPR Nusamba Ngunut oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Pengaruh Jenis Kredit, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih ".**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dalam penelitian ini dibatasi pada masalah loyalitas nasabah yang dipengaruhi oleh jenis kredit, suku bunga dan kualitas pelayanan pada BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, peneliti dalam penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh jenis kredit terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih?
2. Bagaimanakah pengaruh suku bunga terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih?
4. Bagaimanakah pengaruh jenis kredit, suku bunga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR

Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh jenis kredit terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih
2. Pengaruh suku bunga terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih
3. Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih
4. Pengaruh jenis kredit, suku bunga, dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih

E. Manfaat Penelitian

Manfaat - manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai alat penambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang ilmu manajemen pemasaran khususnya yang terkait dengan jenis kredit, suku bunga dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

2. Manfaat Untuk Perusahaan

Sebagai program tindak lanjut untuk mengetahui faktor faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap sebuah perusahaan.

II. METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional

1. Loyalitas Nasabah

Loyalitas konsumen adalah Loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkab perubahan perilaku (Kotler dan Keller, 2007:175).

2. Jenis Kredit

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bankdengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Kasmir, 2012:113).

3. Suku Bunga

Suku bunga adalah pembayaran bunga tahunan dari suatu pinjaman, dalam bentuk persentase dari pinjaman yang diperoleh dari jumlah bunga yang diterima tiap tahun dibagi dengan jumlah pinjaman (Karl dan Fair, 2001:635)

4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yanga dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana, 2002:83)

B. Teknik dan Pendekatan Penelitian

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey*. Penelitian *survey* dilakukan dimana permasalahan yang dihadapi sudah jelas dan di dalam kegiatan penelitian dilakukan peneliti sudah mengajukan dan melakukan pengujian hipotesis alternatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian ini adalah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluih yang beralamatkan di Raya Ngadiluwih No.30 Kec. Ngadiluwih Kab. Kediri. Waktu yang penulis pergunakan dalam penelitian ini mulai bulan Juli sampai dengan bulan September 2015.

D. Subyek Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 kali variabel sehingga sampel yang diambil adalah 55 nasabah.

E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan observasi. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2011:142). Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana penulis mengamati langsung objek penelitian yaitu pada BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen
   a. Uji Validitas
   b. Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
   a. Uji Normalitas
   b. Uji Multikolinearitas
   c. Uji Autokorelasi
   d. Uji Heteroskedastisitas
3. Analisis Regresi Linier Berganda

   Menurut Sugiono (2008 ; 27) persamaan analisis regresi linier beganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = \beta + \beta_1 . X_1 + \beta_2 . X_2 + \beta_3 . X_3 + €}$$

   Keterangan :

   Y = Loyalitas Pelanggan

   X_1 = Jenis Kredit

   X_2 = Suku Bunga

   X3 = Pelayanan

   β, β_1, $\beta_{2,\beta 3}$ = koefisien variable
4. Pengujian Hipotesis
   a. Uji F
   b. Uji t

III. HASIL DAN KESIMPULAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

PT BPR Nusamba Ngunut mulai beroperasi sejak 2 februari 1990. Ulang tahun PT BPR Nusamba Group secara nasional diperingati setiap tanggal 17 Februari. PT BPR Nusamba Ngunut didirikan dengan Akta Notaris No. 113 yang dibuat dihadapan Notaris Abdul Latief, SH notaris di Jakarta pada tanggal 29 September 1989. Kantor Pusat PT BPR Nusamba Ngunut berkedudukan di Jl. Raya Pulosari No. 18 Kec. Ngunut Kab. Tulungagung – Jawa Timur. Sampai dengan Desember 2010 PT BPR Nusamba Ngunut memiliki 1 Kantor Cabang dan 9 Kantor Kas.

B. Interprestasi Hasil Analisis Data

1. Interprestasi Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen sebagaimana pada, dengan r tabel pada tingkat signifikan 5% dan N = 55 maka didapatkan r tabel sebesar 0,266, menunjukkan bahwa keseluruhan item adalah valid, dimana terbukti r hitung lebih besar dari pada r tabel.

b. Uji Reliabiitas

Berdasarkan perhitungan diperoleh keseluruhan data item untuk variabel jenis kredit (X1) = 0,803, variabel suku bunga (X2) = 0,695, variabel kualitas pelayanan (X3) = 0,615 dan variabel loyalitas nasabah (Y) = 0,726 terbukti lebih besar dari pada alpha kritis yaitu 0,6.

2. Interprestasi Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS, maka dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka produk regrasi memenuhi asumsi normalitas. Karena data dari hasil jawaban responden tentang c adalah menyebar diantara garis diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa dalam produk regresi tidak terjadi multikolinieritas atau korelasi yang sempurna antara variabel-variabel bebas, yaitu jenis kredit, suku bunga, dan kualitas pelayanan karena nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,1.

c. Uji Autokorelasi

Nilai durbin waston (dw) yang dihasilkan adalah 1,649 . Nilai du = 1,6815, sehingga 4 – du = 4 – 1,6815 =2,3185. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Durbin Watson (DW) terletak pada dU < d < 4 – du yang berarti tidak ada autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS, maka dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 dan di atas angka 0, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier : $Y = 5.127 + 0.244X_1 + 0.310X_2 + 0.145X_3$

Model tersebut menunjukkan arti bahwa:

a. Konstanta = 5,127

Jika variabel jenis kredit, suku bunga dan kualitas pelayanan di asumsikan tetap maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 5,127.

b. Koefisien Jenis Kredit (X_1)

Nilai koefisien jenis kredit menunjukkan angka sebesar 0,244 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk jenis kredit akan diikuti kenaikan loyalitas nasabah sebesar 0,244.

c. Koefisien Suku Bunga (X_2)

Nilai koefisien suku bunga menunjukkan angka sebesar 0,310 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk suku bunga akan diikuti kenaikan loyalitas nasabah sebesar 0,310.

d. Koefisien Kualitas Pelayanan (X_3)

Nilai koefisien kualitas pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,145. menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk kualitas pelayanan akan diikuti kenaikan kinerja karyawan sebesar 0,145.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji t

1. Oleh karena nilai sig. = 0,041 < 0,05 berarti faktor jenis kredit secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR

Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.

2. Oleh karena nilai sig. = 0,039 < 0,05 berarti faktor suku bunga secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.
3. Oleh karena nilai sig. = 0,267 > 0,05 berarti faktor kualitas pelayanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.

b. Uji F

Dari hasil Uji F menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 berarti secara bersama-sama jenis kredit (X1), suku bunga (X2), dan kualitas pelayanan (X3), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

5. Pembahasan

Berdasarkan analisa data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa jenis kredit dan suku bunga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Jenis kredit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.
2. Suku bunga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.
4. Jenis kredit, suku bunga dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Nusamba Ngunut Kantor Cabang Ngadiluwih.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Arikunto. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Tiga. Yogyakarta: Andi

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS*.

Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada Kotler,Philip & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millennium, Jilid 1*. PT. Prenhalindo, Jakarta

Mowen & Minor. 1998. *Perilaku Konsumen*. Jogyakarta : Andi

Peter & Olson. 1999. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat. Jakarta : Erlangga

Rivai, Veithzal. 2013. *Credit Management Handbook (Manajemen Perkreditan Cara Mudah Menganalisis Kredit).* Edisi Revisi 3. Jakarta : Rajawali Pers

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA