

Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Samuel Kelvin^{a*}, Nova Sabrina^b

^a*Manajemen Bisnis, Prodi Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Batam, Samuelkelvin78@gmail.com*

^b*Manajemen Bisnis, Prodi Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Batam, nova@polibatam.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga deposito dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT BPR Dana Nusantara Kepulauan Riau. Penelitian ini menggunakan data primer dengan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Populasi yang digunakan adalah nasabah BPR Dana Nusantara yang berjumlah 80 nasabah. Hasil dari uji t dan uji f menunjukkan bahwa tingkat suku bunga deposito dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: tingkat suku bunga deposito, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

Abstract

This research aims to determine the effect of deposit interest rates and service quality on customer satisfaction at PT BPR Dana Nusantara Riau Islands. This research uses primary data with data collection using a questionnaire. The population used is BPR Dana Nusantara customers, totaling 80 customers. The results of the t test and f test show that deposit interest rates and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: deposit interest rates, service quality and customer satisfaction

Pendahuluan

Seiring berkembangnya kegiatan perbankan di Indonesia dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui produk yang ditawarkan seperti tabungan, deposito dan kredit. Dengan laju perkembangan perbankan yang menarik, seringkali membuat aktivitas masyarakat semakin padat dan ingin pelayanan yang lebih untuk mendapatkan kenyamanan. Oleh karena itu bank dituntut untuk lebih lagi memaksimalkan kinerjanya dalam berbagai hal terutama untuk memperoleh laba karena pada umumnya bank didirikan untuk mendapatkan keuntungan. Salah satu bank yang terlibat dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah BPR. Dalam kegiatan perbankan BPR bersaing dalam

memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat dikarenakan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh BPR dikarenakan fasilitas keamanan dan kenyamanan yang berbanding jauh dengan bank umum, selain itu juga BPR merupakan bank swasta yang berbeda dengan bank umum yang di latarbelakangi dengan BUMN ini yang menjadi BPR kurang diperhatikan dikalangan masyarakat.

Perlu diketahui, Kegiatan umum masyarakat dalam aktivitas perbankan adalah menghimpun dan meminjam dana. Dalam hal ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa BPR memiliki tingkat suku bunga deposito yang berbeda dengan bank umum. Masyarakat lebih tau bahwa BPR memiliki tingkat suku bunga kredit yang tinggi dan prosesnya cepat. Menurut Lembaga Penjamin Simpanan untuk suku bunga

BPR yang dijamin LPS sebesar 6,75% sedangkan bank umum sebesar 4,25% perlu diperhatikan ini yang menjadi daya tarik BPR untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dengan keuntungan bunga yang besar dengan produk deposito. Selain tingkat suku bunga deposito, Masyarakat juga memperhatikan kualitas pelayanan BPR yang berbeda dengan bank umum tetapi perlu kita ketahui juga perkembangan BPR semakin meningkat dan lebih baik daripada pada sebelumnya salah satunya adalah BPR Dana Nusantara yang sudah berdiri sejak 18 Mei 2002 sampai sekarang sudah menjadi kepercayaan masyarakat bukan hanya meminjam dana tetapi menghimpun dana dalam bentuk deposito dan kualitas pelayanan BPR Dana Nusantara yang semakin maju dengan memiliki mobile banking, fasilitas bus keliling dan memiliki ATM yang beroperasi lebih dari 30 ATM Centre di Kepulauan Riau yang mempermudah masyarakat setempat.

Dalam hal ini masyarakat dapat mempercayakan dananya untuk dikelola oleh BPR untuk mendapatkan keuntungan yang besar disertai dengan rasa aman dan nyaman.

Hal ini menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat suku bunga deposito dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Kajian Teori

Tingkat Suku Bunga Deposito

Menurut Kasmir (2014:154) tingkat suku bunga adalah harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman).

Menurut Kasmir (2010), Indikator yang dipengaruhi besarnya kecil penetapan suku bunga (pinjaman dan simpanan) adalah sebagai berikut :

Kebutuhan Dana.

Kebutuhan dana dikhususkan untuk memenuhi dana yang diinginkan. Ketika permintaan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank adalah memberikan suku bunga pinjaman.

Target laba.

Faktor ini ditujukan pada kredit. Ketika dana simpanan di bank banyak tetapi permintaan kredit sedikit maka bunga simpanan akan menurun.

Kualitas Jaminan.

Kualitas jaminan yang likuid akan mempermudah pemberian suku bunga yang rendah dan sebaliknya.

Kebijaksanaan pemerintah.

Pemberian suku bunga simpanan dan pinjaman harus mengikuti aturan yang sudah diberikan oleh pemerintah.

Jangka waktu.

Dalam pemberian kredit, tempo waktu kredit sangat berpengaruh misalnya semakin lama tempo kredit semakin tinggi bunga yang diberikan dan sebaliknya.

Reputasi perusahaan.

Reputasi perusahaan sangat menentukan dikarenakan pengaruh pemberian suku bunga kredit dan pinjaman.

Produk yang kompetitif.

Produk yang kompetitif dengan suku bunga dana simpanan yang menarik dan bunga kredit yang rendah.

Hubungan baik.

Kategori ini bisa disimpulkan dengan nasabah yang keaktifan nasabah mempercayakan dananya disimpan dan pembayaran kredit yang lancar akan berbeda pemberian layanan dengan nasabah biasa.

Persaingan.

Dalam situasi ini bank perlu bersaing dengan memberikan bunga simpanan yang menarik dengan tujuan untuk memenuhi permintaan kredit dengan tawaran bunga yang rendah.

Jaminan pihak ketiga.

Ketika memberikan jaminan yang bonafit, baik dari segi nama dan loyalitas terhadap bank, maka bunga yang diberikan pun berbeda.

Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:284), Mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain :

- Keandalan (Reliability)
- Ketanggapan (Responsiveness)
- Jaminan (Assurance)
- Empati (Empathy)
- Berwujud (Tangibles)

Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller (2008:138) Kepuasan (Satisfaction) adalah Keadaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja terhadap ekspektasi mereka. Indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Menurut Lupiyoadi (2013), Mengemukakan terdapat lima indikator antara lain :

- Kualitas produk
- Kualitas pelayanan
- Faktor emosional
- Harga
- Biaya dan kemudahan mendapat produk dan jasa

Hipotesis

Penelitian ini dijabarkan menjadi beberapa hipotesis, yaitu :

1. Pengaruh tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah.

Riset ini dilakukan juga oleh (Ach Jamaluddin & Tri Wahjoedi, 2021) yang mana hasil dari penelitian tersebut membuktikan suku bunga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini berpusat pada Bank BNI yang dapat menjawab masalah yang terjadi salah satunya untuk mengembangkan perekonomian dan bisa disimpulkan bahwa Bank BNI berhasil memberikan solusi baik dalam menghimpun dana ataupun menyalurkan dana. Maka dapat disimpulkan bahwa :

H_1 : Tingkat suku bunga deposito berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Riset ini dilakukan oleh (Lidia Kurnia Sari, Euis Soliha, 2018) membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H_2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Metode Penelitian

Variabel Independen

Penelitian ini menggunakan variabel bebas. Pada penelitian ini yang sebagai variabel independen yaitu tingkat suku bunga deposito (X^1) dan Kualitas pelayanan (X^2).

Variabel Dependen

Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen adalah variabel yang dapat dipengaruhi dengan variabel yang lain. Sering disebut dengan variabel terikat dimana dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y^1).

Penelitian ini menggunakan skala ordinal umumnya digunakan kuesioner, data tersebut akan dikelompokkan dengan kategori tertentu. Data ini selanjutnya digunakan untuk melakukan perbandingan dan menyimpulkan seluruh populasi yang menjadi objek utama. Dalam

penelitian ini, sumber data primer ini menggunakan kuesioner yang akan disebar kepada nasabah dan data sekunder meliputi data yang dihasilkan dari kuesioner yang sudah disebar dan akan diolah ke aplikasi SPSS. Sampel ini akan dihitung menggunakan rumus Slovin dengan presentase adalah 5% sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$= \frac{100}{1 + 100(0,05)^2}$$

$$= \frac{100}{1 + 100(0,0025)}$$

$$= \frac{100}{1 + 0,25}$$

$$= \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

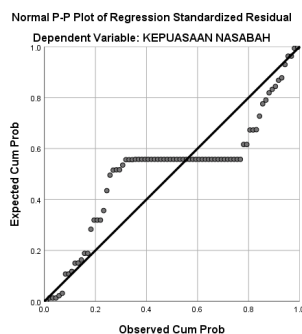
- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = batas toleransi kesalahan

Dalam ilustrasi ini, sampel yang diambil berjumlah 80 responden.

Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

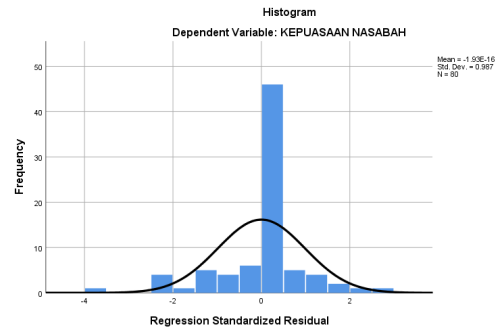
Uji Normalitas



Gambar 1 Grafik P – Plot

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Pada ilustrasi diatas dapat disimpulkan hasil dari analisis dengan metode uji deteksi yang menyimpulkan bahwa pola penyebaran residual mengikuti garis dari kurva linear dan pola nya tidak jauh tersebar dari garis linear dapat diperkirakan uji ini memenuhi normalitas.



Gambar 2 Kurva Normal

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

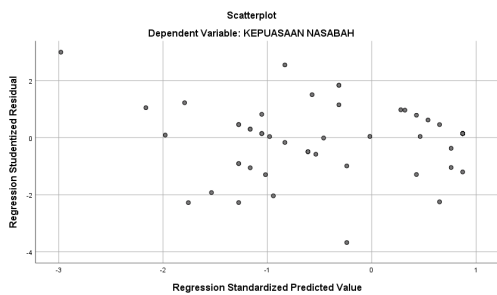
Dapat diperhatikan bahwa pola penyebaran data kurang lebih berada digaris diagonal dengan mengikuti aras garis diagonal, bisa dibuktikan model regresi ini hanya memenuhi perkiraan normalitas.

One - Sample Kolmogorov - Smirnov Test	
Statistic	Score
N	80
Mean	.0000000
Std.Deviation	1.48239344
Absolute	.253
Positive	.217
Negative	-.253
Test Statistic	.253
Asymp. Sig.(2-tailed)	.000c

Tabel 1 Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Pada ilustrasi diatas dilakukan uji Kolmogorov-smirnow dengan perbandingan 0,05 untuk mendapatkan keputusan. Dari gambar sig (2-tailed) yang bernilai 0,00 artinya berpengaruh tapi tidak signifikan. Dapat diartikan model regresi berdistribusi normal.



Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas
 Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Pada ilustrasi diatas disimpulkan variabel dependen ZPRED dengan residual SRESID, diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Pola data tersebut menyebar diantara sumbu Y hingga angka 0.

Uji Multikolinearitas

Pada uji multikolinearitas dilakukan dengan menganalisa nilai tolerance dan Vif pada ilustrasi dibawah ini.

Kriteria	Tolerance	VIF
X1 Tingkat Suku Bunga Deposito	0.499	2.033
X2 Kualitas Pelayanan	0.499	2.033

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas
 Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan ilustrasi diatas dapan disimpulkan bahwa variabel independent X¹ tingkat suku bunga deposito memiliki nilai tolerance 0,499 > 0,1 dan nilai VIF < 10 yaitu 2,033 dan variabel independent X² Kualitas Pelayanan memiliki nilai tolerance 0,499 > 0,1 dan nilai VIF < 10 yaitu 2,033. Hasil uji dapat disimpulkan gejala multikolinearitas ideal dan tidak terjadi.

Uji Validitas

Pada uji validitas ini memiliki tujuan untuk menganalisa data yang didapat itu valid jika r hitung > r tabel atau tidak valid jika r hitung < r

tabel. Dalam uji ini dilakukan kepada 80 nasabah.

R tabel : df = (N-2) adalah 78 (0.219)

TINGKAT SUKU BUNGA DEPOSITO(X1)			
Variabel	N	Sig.(s-tailed)	Pearson Correlation
X1.1	80	.000	0.574
X1.2	80	.000	0.490
X1.3	80	.000	0.603
X1.4	80		1

Tabel 3 Hasil Validitas (X1)

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil ilustrasi diatas dapat disimpulkan :

- X1.1 adalah 0.574 > r tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- X1.2 adalah 0.490 > r tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- X1.3 adalah 0.603 > r tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- X1.4 adalah 1 > r tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.

Berdasarkan hasil ilustrasi di atas dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dinyatakan valid jadi data dari hasil kuesioner tersebut dapat digunakan.

KUALITAS PELAYANAN(X2)			
Variabel	N	Sig.(s-tailed)	Pearson Correlation
X2.1	80	.000	0.660
X2.2	80	.000	0.697
X2.3	80	.000	0.592
X2.4	80	.000	0.765
X2.5	80		1

Tabel 4 Hasil Validitas (X2)

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil ilustrasi diatas dapat disimpulkan :

- X2.1 adalah 0.660 > r tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.

- X2.2 adalah $0.697 > r$ tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- X2.3 adalah $0.592 > r$ tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- X2.4 adalah $0.765 > r$ tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- X2.5 adalah $1 > r$ tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.

Berdasarkan hasil ilustrasi di atas dapat disimpulkan bahwa variabel X2 dinyatakan valid jadi data dari hasil kuesioner tersebut dapat digunakan.

KEPUASAAN NASABAH			
Variabel	N	Sig.(s-tailed)	Pearson Correlation
Y1.1	80	.000	0.744
Y1.2	80	.000	0.673
Y1.3	80	.000	0.921
Y1.4	80		1

Tabel 5 Hasil Validitas (Y)

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil ilustrasi diatas dapat disimpulkan :

- Y1.1 adalah $0.744 > r$ tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- Y1.2 adalah $0.673 > r$ tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- Y1.3 adalah $0.921 > r$ tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.
- Y1.4 adalah $0.1 > r$ tabel adalah 0.219, Maka H0 diterima artinya valid.

Berdasarkan hasil ilustrasi di atas dapat disimpulkan bahwa variabel Y1 dinyatakan valid jadi data dari hasil kuesioner tersebut dapat digunakan.

Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini menggunakan analisis yang dikembangkan oleh Alpha Cronbach, Dapat disimpulkan bahwa α dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2005:129).

- Ketika nilai Reliabilitas melebihi nilai 0,60 maka ilustrasi tersebut dipercaya dan dapat digunakan.
- Ketika nilai Reliabilitas kurang nilai 0,60 maka ilustrasi tersebut tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

Reliability Statistics	Score
Cronbach's Alpha	0.830
N Of Items	4

Tabel 6 Hasil Reliabilitas (X1)

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil ilustrasi diatas adalah :

- X1 adalah $0.830 > 0,60$ adalah hasil uji tersebut dapat dipercaya.

Reliability Statistics	Score
Cronbach's Alpha	0.925
N Of Items	5

Tabel 7 Hasil Reliabilitas (X2)

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil ilustrasi diatas adalah :

- X2 adalah $0.925 > 0,60$ adalah hasil uji tersebut dapat dipercaya.

Reliability Statistics	Score
Cronbach's Alpha	0.904
N Of Items	4

Tabel 8 Hasil Reliabilitas (X2)

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil ilustrasi diatas adalah :

- Y1 adalah $0.902 > 0,60$ adalah hasil uji tersebut dapat dipercaya.

Uji Regresi Linear Berganda

Dalam uji ini memiliki tujuan untuk menganalisa nilai variabel dependen menggunakan data variabel independent yang sudah ada nilainya.

Model	B	Std.Error	Beta	t	sig.
Constant	-198	1.166		-170	866
Tingkat Suku Bunga Deposito	.230	.098	.219	2.341	.022
Kualitas Pelayanan	.615	.090	.644	6.865	.000

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Hasil ilustrasi yang diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

$$Y = -0,198 + 0,230 + 0,615$$

Interprestasinya adalah sebagai berikut :

1.Nilai a sebesar $-0,198$ merupakan konstanta atau keadaan variabel kepuasan nasabah belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel X_1 adalah tingkat suku bunga depostio dan X_2 adalah kualitas pelayanan. Jika variabel independent tidak ada maka variabel kepuasan nasabah tidak mengalami perubahan.

2. $H_1 =$ (nilai koefisien regresi X_1) Sebesar $0,230$, dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat suku bunga deposito memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah.

3. $H_2 =$ (nilai koefisien regresi X_2) Sebesar $0,615$ dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil Uji T

Model	B	Std.Error	Beta	t	sig.
Constant	3.993	1.254		3.185	.002
Tingkat Suku Bunga Deposito	.707	.087	.675	8.077	.000

Dengan rumus : nilai signifikan $< 0,05$ dan nilai T

Hitung $> T$ Tabel

T Tabel $\alpha = 5\%$

T tabel = T ($\alpha/2 : n-k-1$)

= T ($0,5/2 : 80-2-1$)

= $0,025 : 77$

= 1.994

Tabel 10 Hasil Uji T (X_1)

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Hasil dapat diketahui bahwa uji t (parsial) membuktikan bahwa nilai dampak tingkat suku bunga deposito (X_1) terhadap kepuasan nasabah adalah $0,000 < 0,05$ dan $8.077 > 1.994$, Maka h_01 ditolak dan h_1 diterima. Artinya terdapat dampak tingkat suku bunga deposito terhadap kepuasan nasabah secara signifikan.

Model	B	Std.Error	Beta	t	sig.
Constant	.411	1.169		.352	.726
Kualitas Pelayanan	.764	.065	.799	11.279	.000

Tabel 11 Hasil Uji T (X_2)

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Dari hasil ilustrasi diatas dapat disimpulkan bahwa uji t (parsial) membuktikan bahwa nilai dampak kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah adalah $0,000 < 0,05$ dan $11.729 > 1.994$ disimpulkan bahwa h_02 ditolak dan h_2 diterima. Artinya terdapat dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara signifikan.

Hasil Uji F

Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	sig.
Regression	340.348	2	170.174	75.480	.000b
Residual	173.602	77	2.255		
Total	513.950	79			

Tabel 12 Hasil Uji F

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Maka dapat disimpulkan nilai signifikan pengaruh X_1 dan X_2 Terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $75.480 > 3,12$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Dampak dari X_1 dan X_2 terhadap Y adalah signifikan.

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814a	.662	.653	1.50

Tabel 13 Hasil Koefisien Determinasi

Sumber : Hasil Data Pengelolaan SPSS, 2024

Dari hasil ilustrasi diatas dapat disimpulkan koefisien determinasi Sebesar 0,662 atau 66,2%. Diketahui bahwa besarnya dampak variabel tingkat suku bunga deposito dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 66,2 % (0,662).

Kesimpulan

Kesimpulan dari menguji adanya pengaruh kedua variabel terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian yang dapat disimpulkan dari koefisien determinasi adalah pengaruh tingkat suku bunga deposito sebesar 66,2% terhadap kepuasan nasabah yang artinya berpengaruh secara positif dan signifikan.

Keterbatasan

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu :

- Dalam penelitian ini hanya memakai dua variabel.
- Dalam penelitian ini sumber berfokus kepada nasabah BPR Dana Nusantara.

Saran

Dalam penelitian yang telah dilakukan, penulis hanya memakai dua variabel dengan metode analisis linear berganda, Dalam penelitian selanjutnya dapat diharapkan mengembangkan variabel tersebut dan dapat menemukan hasil yang terbaik. Bagi praktisi perbankan dapat memberikan masukan tentang variabel yang terpengaruh terhadap penelitian ini.

Referensi

- Ach Jamaluddin & Tri Wahjoedi (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan & Suku Bunga Terhadap Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah di Bank BNI Sentra Kredit Menengah Sdoarjo*.
- Afnina, Yulia Hastuti. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Amin, N. F. (2023). *Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian*.
- Fahrurrazi Polontalo, T. O. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Uang Di Indonesia Periode 2010.1 – 2017.4*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 18 No. 03 Tahun 2018, 35-46.
- Hesti Maria Putri (2019) *The Influence Of Satisfaction On Service Quality And Interest Rate On Customer Loyalty Deposit At BPR LPN Pasar Baru Sawahlunto*.
- Lidia Kurnia Sari, Euis Soliha (2018) *Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Mayvidar Rahma, Feti Fatimah, Tatit Diansari, (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, Lokasi Dan Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Muhamad, Renaldy. (2020). *kegiatan usaha bank perkreditan rakyat ditinjau dari undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan*.
- Muchsinin, T. R. (2020). Teori Hipotesa dan Proposisi Penelitian. SCHOLASTICA: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Volume 2, Nomor 2, November2020;
- Pawestri Panglipurati, L. P. (2020). *Pengaruh*

Strategi Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bni Cabang Boyolali.

Padang, N. N. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemberian Suku Bunga Kepada Nasabah Dan Debitur Pada Pt. Bank X Di Medan.*

Prihatiningsih, D. (2022). *Mudahnya Belajar Statistik Deskriptif. Penerbit CV. Sarnu Untung.*

Rokhmat Subagiyo, Ahmad Budiman. (2019) *Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah.*

Teuku Reza Kurniawan (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Mandiri Tunas Finance Cabang Pekanbaru.*

Ulfah, L. (2021). *Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Pemberian Kredit di BPR Harapan Saudara.*