PENGARUH SUKU BUNGA DAN REPUTASI TERHADAP PREFERENSI MASYARAKAT MENABUNG PADA PT. BPR MITRA DANAGUNG DI KOTA PADANG

Willy Max Permana, Trio Saputra

ABSTRAK

Menurut undang-undang No.10 tahun 1988, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 angka 3 Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan dan telah diamandemen dengan undang-undang no.10 Tahun 1998, yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya, jasa perbankan yang ditawarkan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan Bank umum..

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh suku bunga dan reputasi terhadap preferensi masyarakat menabung pada PT. BPR Mitra Danagung di kota Padang. Adapun jenis data dari penelitian yang dilakukan adalah data primer, dari penelitian yang dilakukan adalah data primer, yang merupakan data, yaitu data yang dicari dan diolah secara sendiri oleh peneliti dan belum pernah dipublikasikan oleh individu/kelompok atau instansi kepada berbagai pihak yang berkepentingan, dan data sekunder yaitu pengumpulan data dengan mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

Hasil perhitungan dengan SPSS menunjukkan bahwa semakin tinggi suku bunga tabungan yang ditawarkan kepada masyarakat atau nasabah maka akan semakin tinggi pula preferensi masyarakat untuk menabung pada PT. BPR Mitra Danagung di kota Padang dan jika semakin tinggi atau semakin baik reputasi perusahaan dari PT. BPR Mitra Danagung maka akan semakin tinggi pula preferensi masyarakat menabung pada PT. BPR Mitra Danagung di kota Padang. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara suku bunga dan reputasi terhadap preferensi masyarakat menabung pada PT. BPR Mitra Danagung di kota Padang. Hal ini akan memberikan dampak tertentu pada PT. BPR Mitra Danagung dalam upaya untuk mengoptimalkan penghimpunan dana masyarakat khususnya dalam bentuk tabungan. Apabila evaluasi suku bunga dan reputasi telah berjalan dengan baik dan benar maka penghimpunan dana masyarakat akan semakin optimal.

Kata kunci : suku bunga, reputasi, preferensi masyarakat

A. Pendahuluan

Perbankan merupakan salah satu pilar perekonomian yang kondisinya akan menggambarkan siap atau tidaknya suatu negara menghadapi era globalisasi. Perekonomian suatu negara dikatakan baik apabila sistem perbankannya menunjang segala aspek perekonomian di negara tersebut, karena perbankan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam laju pertumbuhan ekonomi dan memobilisasi dana sekaligus menyalurkan dana masyarakat menjadi investasi. Bank adalah suatu industri yang bergerak dibidang kepercayaan, yang dalam hal ini adalah sebagai media perantara keuangan antara kreditur dan debitur dana. Menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 Bank terdiri dari dua jenis yaitu :

1) Bank Umum

Bank Umum adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya yang dapat dilakukan diseluruh wilayah.

2) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa perbedaan Bank umum dan BPR terletak pada ruang lingkup kegiatan usaha yang dilakukan. Bank Umum dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara luas, sedangkan BPR merupakan Bank yang tidak bisa memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran seperti Bank Umum. Dimana fungsi Bank mencakup beberapa hal pokok yaitu sebagai pengumpul dana, sebagai penjamin antara debitur dan kreditur dan sebagai penanggung resiko *interest rate* transformasi dana, dari tingkat suku bunga rendah ke tingkat suku bunga tinggi serta menyediakan jasa keuangan. Pengertian ini menggambarkan fungsi Bank secara pokok sebagai pengumpul dan penyalur dana. Hal itulah yang dihadapi oleh Bank yang ada di Indonesia, Baik Bank Umum maupun BPR. Akan tetapi, pada saat sekarang ini masyarakat pada umumnya, calon nasabah khususnya lebih cenderung memilih untuk menyimpan dana yang dimiliki pada Bank Umum, sedangkan jumlah calon nasabah yang memilih untuk menyimpan dana yang dimiliki pada BPR secara mayoritas hanya terdapat pada daerah-daerah kecil seperti pedesaan saja, bukannya pada daerah perkotaan. Seperti lembaga keuangan pada umumnya keberadaan BPR bukan hanya terdapat pada daerah terpencil saja, wilayah perkotaan adalah fakta ekonomi yang sangat rasional, karena perkotaan merupakan kawasan yang lebih produktif dengan dukungan fasilitas dan kualitas manusia pengelola ekonomi yang dapat dikatakan lebih baik jika dibandingkan dengan kawasan pedesaan.

Sehingga kawasan perkotaan lebih menjanjikan keuntungan berusaha yang lebih besar, kesadaran akan fakta tersebut juga sangat dirasakan oleh salah satu BPR yang beroperasi di Sumatera Barat, khususnya di kota Padang yaitu PT. BPR Mitra Danagung

yang merupakan BPR yang telah tergabung pada LPS atau Lembaga Penjamin Simpanan. Dalam persaingan usahanya dan dalam upaya mengoptimalkan penghimpunan dana dari masyarakat, PT. BPR Mitra Danagung-pun dapat memberikan tingkat suku bunga tabungan yang lebih tinggi terhadap nasabah dari pada tingkat suku bunga tabungan yang diberikan oleh Bank umum, seperti PT. BPR Mitra Danagung yang mampu menawarkan tingkat suku bunga tabungan hingga 3% hingga 6%. Kedua Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 dan 1.2 berikut :

Tabel 1.1
Tingkat Suku Bunga Tabungan PT. Bpr Mitra Danagung

No	Produk Tabungan	Saldo Minimal	Biaya Tabungan	Bunga (%)
1	Tabungan Bahagia	Rp. 25.000	Rp. 1000	0-5 jt = 3% 5,1-50 jt = 4% 51,1-100 jt = 5% >100 jt = 6%
2	Tabungan Pelajar	Rp. 10.000	Bebas Biaya	
3	Tabungan Bajapuik	Rp. 25.000	Bebas Biaya	
4	Tabungan Qurban	Rp. 25.000	Bebas Biaya	1 %

Sumber : PT. BPR Mitra Danagung.

Tabel 1.2
Perkembangan Dana Masyarakat PT. BPR Mitra Danagung
Pada Tahun 2006 Hingga 2010

No	Tahun	Jumlah Dana (dalam ribuan)
1	2006	797.942
2	2007	2.468.783
3	2008	5.348.027
4	2009	10.953.075
5	2010	13.873.509

Sumber : Laporan Tahunan PT. BPR Mitra Danagung.

Akan tetapi strategi tersebut belum dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah BPR dan belum membentuk reputasi yang

maksimal. Berdasarkan Tabel 1.2, dapat dilihat pada Tahun 2010 PT. BPR Mitra Danagung sedang mengalami fluktuasi perkembangan dana masyarakat yang tidak seoptimal tahun sebelumnya. Hal tersebut berkemungkinan disebabkan oleh faktor karakteristik calon nasabah pada daerah perkotaan seperti kota Padang, yang masyarakatnya lebih cenderung untuk memilih menyimpan dana pada Bank umum yang memiliki nama besar seperti nama-nama data Bank yang diinformasikan oleh BI, Bank Umum yang memiliki asset terbesar dan pertumbuhan nasabah yang baik pada tahun 2009-2010 meliputi Bank Mandiri, BCA, BRI, BNI serta sederet Bank umum besar yang memiliki reputasi yang cukup baik dipikiran masyarakat lainnya, namun memang tak dapat dipungkiri bahwa Bank Umum sebesar itu belum cukup tanding jika dibandingkan dengan daya saing BPR secara dasarnya, akan tetapi jika dibandingkan juga dengan tingkat perkembangan asset BPR skala nasional, BPR yang ada dikota Padang pun belum menunjukkan nilai yang bagus. Hal ini juga terlihat dari data yang dipublikasikan oleh BI (melalui situs www.bi.go.id : periode September 2010 : *Top 100*, peringkat BPR berdasarkan jumlah aset skala nasional), Tidak ada satupun nama BPR yang ada dikota Padang yang tercantum pada data tersebut dalam peringkat 100 besar. Ini merupakan fakta yang sangat memperhatikan, dan salah satu faktor penting yang mempengaruhi asset Bank adalah optimal atau tidaknya kegiatan penghimpunan dana pada Bank tersebut termasuk tabungan.

Jika dilihat dari kebijakan sektor keuangan yang telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia seiring dibuatnya undang-undang menyangkut BPR, pada awal tahun 1980'an telah banyak lembaga keuangan mikro seperti BPR yang telah melakukan operasionalnya di sebagian besar wilayah Indonesia. Meskipun masyarakat telah cukup lama mengenal keberadaan BPR, namun tetap saja pada faktanya menggambarkan jika minat masyarakat untuk menyimpan dananya di BPR masih kecil sekali. Hal ini akan terdeskripsikan jika muncul pertanyaan "Bank manakah yang akan Anda tuju/kunjungi jika ingin menabungkan uang Anda ?" kesimpulan atas jawaban mayoritas atas pertanyaan tersebut adalah nama-nama "Bank Umum" nasional. Masalahnya adalah, kenapa minat menabung masyarakat pada BPR masih sangat sedikit dan bukankah hal ini akan mengganggu kelancaran dan tujuan utama Bank termasuk BPR pada umumnya yaitu sebagai lembaga *intermediary*. Beberapa hal penting yang mempengaruhi minat nasabah untuk menyimpan dananya di Bank adalah tingkat suku bunga yang ditawarkan dan reputasi Bank yang bersangkutan dimata masyarakat. Bertolak dari hal yang dijelaskan diatas, Penulis tertarik untuk membahas

penelitian dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Reputasi Terhadap Preferensi Masyarakat Menabung Pada PT. BPR Mitra Danagung Di Kota Padang”.

B. Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei yang dianalisis secara deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh calon nasabah BPR yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive *sampling* yaitu pemilihan sekelompok subjek yang didasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang mempunyai kesamaan yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat dari populasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Untuk mendapatkan data dan informasi serta bahan-bahan lainnya yang diperlukan dan berhubungan dengan penelitian ini, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisioner dan studi kepustakaan. Kuisioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya. Untuk analisis dari data penelitian, maka teknik analisis data yang digunakan menggunakan uji asumsi klasik, uji t dan uji f.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Normalitas

Analisis uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji asumsi bahwa distribusi sampel dari data sampel mendekati normalitas populasi. Pengujian normalitas penyebaran skor data dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov.

Hasil perhitungan uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini :

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Asymsig.	Alpha	Ket.
1	Suku bunga (X1)	0,192	0,05	Normal
2	Reputasi (X2)	0,142	0,05	Normal
3	Preferensi menabung (Y)	0,149	0,05	Normal

Sumber : Data primer diolah (2011).

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diperoleh hasil bahwa variabel suku bunga (X1), reputasi (X1) dan preferensi menabung (Y) datanya tersebar secara normal, sebab level signifikan $> \alpha=0,05$ ini menunjukkan bahwa semua variabel tersebut datanya berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Salah satu syarat dalam pemakaian analisis regresi linear berganda adalah terlebih dahulu harus dilakukan uji multikolinearitas dimana menurut (asumsi klasik) adalah bahwa sesama variabel bebas (x_1 dan x_2) tidak boleh berhubungan signifikan satu sama lainnya.

Jika sesama variabel terdapat hubungan yang berarti, maka salah satu variabel bebas tidak termasuk atau dieliminir dari regresi linear berganda. Melalui program SPSS versi 15.0 menggunakan nilai *tolerance* dan VIF dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini :

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Colnearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Suku bunga	0,429	2,332	Tidak ada multikolinearitas
Reputasi	0,429	2,332	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : Data primer diolah (2011).

Berdasarkan hasil olahan data yang terlihat pada tabel 4.14 diatas diketahui bahwa nilai *tolerance* dan *Collinearity Statistics* untuk semua variabel bebas adalah sebesar 0,429 yang masih dibawah atau mendekati 1 (satu) dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar 2,332 untuk semua variabel bebas yang masih dibawah nilai dibawah 5 (lima). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian ini dapat dilakukan dalam pengolahan data dengan regresi linear berganda, karena tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas.

3. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, digunakan pendekatan OLS (*Ordinal Least Square*) atau metode kuadrat terkecil yang dibentuk oleh variabel bebas (suku bunga dan reputasi) terhadap variabel terikat (preferensi menabung).

Dengan bantuan program SPSS versi 15.0 dan hasil analisis oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.15
Hasil Analisis Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	T	Sig.	Ket.
Konstanta	4,610	3,171	1,454	0,149	
Suku bunga (x1)	0,360	0,106	3,412	0,001	Ha diterima
Reputasi (x2)	0,503	0,071	7,127	0,000	Ha diterima
R = 0,839			F hitung = 115,666		
R Square = 0,705			Sig. F = 0,000		
Adjusted R Square = 0,698					

Sumber : Data primer diolah (2011).

4. Uji T (*t test*)

Untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel independen dan dependen secara parsial, maka dilakukan dengan uji t dengan α 5%. Untuk menguji pengaruh suku bunga dan reputasi terhadap preferensi menabung masyarakat maka dikemukakan hipotesis berdasarkan data tabel 4.15. Hasil analisa data pada tabel 4.15 dapat dideskripsikan sebagai berikut, nilai t hitung pada variabel suku bunga (x_1) diperoleh sebesar 3,412. Sedangkan t tabel dengan $\alpha = 0,05$ sebesar 1,160 maka diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel ($3,412 > 1,160$). Dan t hitung pada variabel reputasi (x_2) diperoleh sebesar 7,127. Sedangkan t tabel dengan $\alpha = 0,05$ sebesar 1,660 maka diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel ($7,126 > 1,660$). Maka dapat dideskripsikan bahwa hipotesis H_a yang ditetapkan pada awal penelitian ini dapat diterima dan dapat disimpulkan setiap variabel independen memiliki pengaruh yang tersendiri terhadap variabel dependen.

5. Uji F (*f test*)

Uji F digunakan untuk membuktikan model yang dihasilkan dari hasil analisis regresi model apakah dapat memprediksi nilai variabel dependen. Adapun hasil uji F penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.16 dibawah ini :

Tabel 4.16
Hasil Analisis Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6765,789	2	3382,895	115,666	,000(a)
Residual	2836,961	97	29,247		
Total	9602,750	99			

Sumber : Data primer diolah (2011)

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 115,666 sedangkan F tabel dengan $\alpha 5\% = 3,090$ ($df_1 = k-1$), ($df_2 = N-1$) dengan signifikansi sebesar 0,000. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($\alpha = 5\%$), maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada tingkat signifikan yang digunakan ($0,000 < 0,05$). Hal ini terdapat bahwa pengaruh positif suku bunga dan reputasi secara simultan terhadap preferensi menabung masyarakat pada PT. BPR Mitra Danagung di kota Padang.

6. Koefisien Determinasi

Menurut Santoso (2001), uji koefisiensi determinasi adalah dapat dikatakan sebagai sebuah atau suatu model yang digunakan untuk mengetahui kemampuan dari variabel dependen yang diukur dengan persentase.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi dari variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Hasil pengujian koefisien determinasi penelitian ini dapat dilihat pada hasil pengolahan data melalui SPSS versi 15.0 tabel 4.17 berikut :

Tabel 4.17**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839(a)	,705	,698	5,408

Sumber : Data primer diolah (2011).

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.17 diketahui bahwa nilai R^2 (*R-square*) adalah sebesar 0,705. Hal ini berarti besarnya pengaruh dari suku bunga (x_1) dan reputasi (x_2) terhadap preferensi menabung masyarakat (y) adalah sebesar 70,5% dan sisanya sebesar 29,5% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

D. Kesimpulan

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara suku bunga dan reputasi terhadap preferensi masyarakat menabung pada PT. BPR Mitra Danagung di kota Padang. Hal ini tentu saja dapat memberikan keuntungan bagi BPR Mitra Danagung bilamana suku bunga yang ditawarkan dapat menarik minat menabung masyarakat dan serentak menciptakan kemajuan reputasi BPR Mitra Danagung pada masyarakat sehingga penghimpunan dan pengelolaan dana pihak ketiga atau tabungan dapat dilaksanakan secara lebih optimal dan fungsi Bank sebagai lembaga intermediary dapat diimplementasikan secara baik dan benar dalam kegiatan Bank pada dasarnya.

Pihak PT. BPR Mitra Danagung diharapkan untuk terus meningkatkan dan mengembangkan fitur-fitur yang tersedia melalui tawaran tingkat suku bunga pada setiap produk simpanan, khususnya pada produk tabungan seperti tabungan bahagia, tabungan pelajar, tabungan qurban dan tabungan bajapauik agar lebih diminati oleh masyarakat demi terciptanya penghimpunan dana pihak ketiga yang optimal.

Diharapkan juga kepada seluruh pihak PT. BPR Mitra Danagung untuk terus menciptakan peningkatan reputasi BPR khususnya PT. BPR Mitra Danagung terhadap masyarakat baik dengan cara menjaga nama baik perusahaan, meminimalisir resiko, menghindari fraud hingga melakukan promosi tentang nilai lebih perusahaan yang bersifat persuasif guna menarik minat masyarakat untuk menabung pada PT. BPR Mitra Danagung.

E. Daftar Rujukan

- Abdullah, Faisal, 2005. **Manajemen Perbankan**. Cetakan Ketiga, Penerbit UMM Press, Malang.
- Ali, Masyhud, 2006. **Manajemen Risiko (Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis)**. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. **Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek**. Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Barata, Adya Atep, 2003. **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Daniri, Mas Achmad, 2005. **Good Corporate Governance (Konsep dan Penerapannya Dalam Konteks Indonesia)**. Penerbit Ray Indonesia. Jakarta.
- Dhanawidjaya, Lukman. 2001. **Bank dan Lembaga Keuangan**. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Gujarati, Damodar. 1997. **Dasar-Dasar Ekonometrika**. Penerbit Gramedia. Jakarta
- Hasibuan. Malayu. 2004. **Dasar-dasar Perbankan**. Cetakan ketiga. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Husein, Umar. 1998. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Penerbit Grafinda, jakarta.
- Info Bank. 2005. **Analisis Strategi Perbankan Keuangan**. Edisi No.321. Jakarta.
- Kasmir. 2000. **Manajemen Perbankan**. Penerbit Rajawali Pers. Jakarta.
- Kasmir. 2005. **Pemasaran Bank**. Penerbit Penada Media. Jakarta.
- Kasmir. 2010. **Dasar-Dasar Perbankan**, Edisi Kedelapan. Penerbit Rajawali Pers. Jakarta.
- Kertajaya, Hermawan. 2004. **Analisis Strategi Dalam Melakukan Persaingan Bisnis**. Penerbit Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Kotler, Philip. Gery Armstrong. 2001. **Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi Pengendalian**, Jilid I dan Jilid II, Edisi Kedelapan. Penerbit PT. Salemba Empat. Jakarta.
- Kumalasari, Neni. 2008. **Prospek Bisnis Perbankan Di Kota Padang**. Harian Umum Padang Ekspres. Padang.
- Parasuraman. 1997. **Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran**. Penerbit Ghalia, Jakarta.
- Prayitno, Duwi. 2010. **Paham Analisa Statistik Data SPSS**. Penerbit Mediakom, Yogyakarta.

- Rangkuti, Fredy. 2003. **Analisis Riset Metodologi Pemasaran**. Penerbit Rieneka Chipta. Jakarta.
- Saputra, Trio. "**Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)**." *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah* 4.2 (2016): 89-100.
- Siamat, Dahlan. 2001. **Bank dan Lembaga Keuangan**. Edisi Ketiga. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sipatuhar, Mangasa Agustinius. 2000. **Customer Focus**. Edisi Pertama. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Sudjana. 2002. **Metode Statistika**. Penerbit Tarsito. Bandung.
- Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Undang-undang No. 10 Tahun 1998. **Tentang Perbankan**.