

**ANALISIS MINAT KONSUMEN MENABUNG DI BISNIS PERBANKAN
(KASUS PERKEMBANGAN NASABAH PT. BANK BRI UNIT KOTA BERTUAH
PEKANBARU)**

Oleh

Khairunnas¹ & Ruzikna²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau

²Dosen Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau
annasdilla@gmail.com

Abstract: The purpose of this research is to know the factors that affect the consumer interest to save in PT. BRI Unit Of Bertuah City Pekanbaru. This research analyzes the data by using a quantitative descriptive analysis. Based on the results of the research note that the interest of consumers to save in PT. BRI Unit Of Bertuah City Pekanbaru influenced by location, price, amenities and service as a whole can be said to have been good. This is reflected in the indicator of the location, the location of PT. BRI Unit Of Bertuah City Pekanbaru is strategic location, good transport access to the location of the bank, ease to reach the location of the bank and the bank's location close to the crowd. Price indicators, namely ease of opening a new savings account Simpedes, where early new account opening balance only IDR 100.000,-. Indicators of facilities, the facilities are always functioning properly as well as the ease of using the other facilities available at the PT. BRI Unit Of Bertuah City Pekanbaru. Service indicators, namely clarity of information service and bank employees who provide friendly and courteous service.

Keywords: consumer interest, location, price, facilities, services

P E N D A H U L U A N

1. Latar Belakang Masalah

PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru merupakan sebuah badan usaha milik negara ada di Kota Pekanbaru. PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru merupakan unit dari PT. Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tuanku Tambusai Pekanbaru. Dengan banyaknya jaringan bank yang ada di Kota Pekanbaru, mengharuskan PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru perlu melakukan strategi guna menarik nasabah untuk dapat menabung di tempat mereka. Banyaknya Bank yang ada di Pekanbaru juga menawarkan produk-produk perbankan yang hampir sama, sehingga diperlukan kajian khusus terhadap minat konsumen untuk menabung. Faktor apa yang mempengaruhi konsumen untuk memilih produk tabungan. Dengan diketahuinya hal tersebut, maka pihak Bank akan mudah dalam menentukan dan melaksanakan strategi yang akan mereka gunakan.

Pada tabel berikut dapat dilihat jumlah nasabah yang menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru dalam lima tahun terakhir :

Tabel 1
Jumlah Nasabah Tabungan
Pada PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru
Tahun 2008 – 2012

Tahun	Britama	Simpedes	Total
2008	899	6532	7431
2009	932	6858	7790
2010	983	7148	8131
2011	933	6693	7557
2012	944	7059	8003

Sumber : PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru, 2013

Dari tabel di atas dapat dilihat perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan pada PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru dari tahun 2008 sampai dengan 2012. Perkembangan jumlah nasabah mengalami fluktuasi. Dari tabel dapat juga dilihat, bahwa tabungan yang diminati oleh konsumen adalah tabungan Simpedes, jika dibandingkan dengan Tabungan BRItama. Jumlah nasabah dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2010, baik untuk nasabah tabungan BRItama maupun nasabah tabungan Simpedes mengalami kenaikan. Untuk tahun berikutnya yaitu tahun 2011, jumlah nasabah mengalami penurunan, dan kemudian mengalami kenaikan jumlah nasabah pada berikutnya, yaitu tahun 2012. Namun, kenaikan jumlah nasabah pada tahun 2012 belum begitu menggembirakan, karena tetap saja masih jauh jika dibandingkan dengan jumlah nasabah pada tahun 2010.

Berikutnya dapat juga dilihat target dan realisasi PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru dalam jumlah produk tabungan.

Tabel 2
Target dan Realisasi Tabungan
Pada PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru
Tahun 2008 – 2012

Tahun	Britama			Simpedes		
	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
2008	5.000.000.000	4.576.049.397	91,5	35.000.000.000	33.248.892.840	94,9
2009	5.000.000.000	4.796.921.301	95,9	35.000.000.000	35.297.517.470	100,8
2010	5.200.000.000	5.879.690.912	113,1	40.000.000.000	42.754.863.317	122,2
2011	5.500.000.000	5.233.729.744	95,2	42.000.000.000	39.558.694.701	94,2
2012	5.500.000.000	5.579.402.149	101,4	42.000.000.000	40.721.398.064	99,3

Sumber : PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru, 2013

Dari tabel, dapat dilihat target dan realisasi produk tabungan yang ada di PT. PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru. Pencapaian target terbaik adalah pada tahun 2010, dimana target yang ditetapkan terlampaui, baik untuk produk Tabungan BRItama maupun Tabungan Simpedes. Namun, uantuk tabungan Simpedes, dua tahun berikutnya yaitu tahun 2011 dan 2012, target yang ditetapkan tidak tercapai., dimana target telah dinaikkan dari tahun 2010 dikarenakan melihat bagusnya realisasi dari pencapaian target pada tahun 2010.

Berbeda dengan tabungan Britama, dimana realisasi dari target yang ditetapkan terlampaui.

Jika dikaitkan tabel I.3 dan tabel I.4, dimana pada tahun 2012 jumlah nasabah untuk tabungan BRItama dan tabungan Simpedes sama-sama mengalami kenaikan, namun realisasi pencapaian target pada tabungan Simpedes tidak tercapai, dan jika dibandingkan persentase pencapaian target dalam dua tahun terakhir, tabungan BRItama lebih baik dibandingkan dari tabungan Simpedes. Hal ini juga menunjukkan turunnya minat masyarakat untuk menabung tabungan Simpedes di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru. Berdasarkan hal ini, maka penulis hanya mengambil produk tabungan Simpedes sebagai bahan penelitian untuk melihat minat konsumen menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru.

Selain itu, berdasarkan observasi penulis pra penelitian, semakin banyaknya bermunculan bank-bank baru yang ada di Kota Pekanbaru membuat masyarakat mempunyai pilihan yang banyak untuk memilih. Semakin banyaknya penawaran-penawaran produk perbankan dari bank-bank yang ada sekarang ini, khususnya produk tabungan, dengan penawaran kemudahan-kemudahan yang didapat dari produk tabungan, tingkat suku bunga yang menarik dan kemudahan dalam fasilitas-fasilitas lainnya misalnya banyaknya ATM yang tersedia dan lokasinya yang mudah untuk dicapai.

Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Minat Konsumen Menabung di Bisnis Perbankan (Kasus Perkembangan Nasabah PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru)”**

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah yang dapat diambil sebagai dasar dalam penelitian ini adalah *Faktor apakah yang mempengaruhi minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru?*

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru.

4. Konsep Teori

Menurut Siagian (2001:18) mengenai minat, pada faktanya adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Minat bisa merupakan dorongan dari naluri yang fitri terdapat pada manusia, namun bisa pula dorongan dari pemikiran yang disertai perasaan kemudian menggerakkannya enjadi suatu amal. Minat yang hanya muncul dari dorongan perasaan tanpa pemikiran, mudah berubah sesuai dengan perubahan perasaannya.

Menurut Kanuk (2008 : 25) minat yaitu pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.

Menurut Komaruddin (1994:304), minat adalah perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap objek baik peristiwa maupun benda. Pengukuran minat dapat dilakukan dengan melalui serangkaian daftar pertanyaan.

Engel, Blackwell dan Miniard (1995:257), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen dalam keputusan pembelian adalah :

a. Lokasi

Tempat usaha atau lokasi yang strategis sangat penting diperhatikan oleh penjual atau perusahaan. Dimana lokasi yang strategis akan mempermudah konsumen ataupun perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran. Tiga hal yang berkaitan dengan lokasi yang harus diperhatikan oleh pemasar adalah seleksi pasar analisis area dan evaluasi tempat. Mengetahui bagaimana masyarakat memutuskan untuk menggunakan jasa merupakan masukan yang baik bagi perusahaan. Berkaitan dengan pemilihan tempat usaha, perusahaan harus terlebih dahulu menyusun peta daerah yang menunjukkan kepadatan masyarakat dan tempat usaha pesaing. Dalam memilih tempat usaha yang paling strategis harus ditentukan daerah atau wilayah mana yang memiliki peluang yang tinggi dan beberapa alternatif lainnya. Adapun tempat usaha yang paling diinginkan oleh perusahaan, antara lain:

- Letaknya strategis
- Tersedianya akses transportasi yang baik dan lancar
- Mudah dijangkau
- Dekat dengan masyarakat

b. Harga

Harga merupakan suatu hal yang paling mendasarkan diantara strategi pemasar lainnya. Dimana harga memiliki relevansi dengan strategi pemasaran tersebut. Selain itu harga juga dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan, baik berupa keuntungan ataupun kerugian.

Menurut Swastha (1990), harga diartikan sejumlah pengorbanan (jumlah uang) yang dikeluarkan seseorang (ditambah beberapa produk jika mungkin) untuk mendapatkan kombinasi barang/jasa/nilai tukar dan berbagai macam pelayanan dan manfaat lain yang bersangkutan dengan barang atau jasa tersebut.

Menurut Kotler (2005:163), harga adalah jumlah keseluruhan nilai yang dipertukarkan masyarakat untuk manfaat yang didapatkan atau digunakannya atas produk dan jasa.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2001:158), harga adalah produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

Keputusan mengenai harga adalah sangat penting, karena kebanyakan masyarakat selalu mempertimbangkan harga sebagai keputusan dalam membeli sesuatu. Penetapan harga dipengaruhi oleh:

- Faktor internal, misalnya tujuan pemasaran, bauran pemasaran, biaya dan lain-lain
- Faktor eksternal, misalnya karakter pasar dan permintaan, persaingan, distributor, peraturan pemerintah dan lain-lain.

c. Fasilitas

Fasilitas – fasilitas yang ada mampu mendorong terbentuknya respon pelanggan. Semakin lengkap fasilitas yang tersedia maka semakin tinggi minat masyarakat untuk menggunakan jasa.

d. Pelayanan

Pelayanan merupakan bagian dari strategi pemasaran yang dijalankan oleh setiap perusahaan yang berkaitan dengan jasa. Saat ini semua industri yang bergerak di bidang jasa harus memperhatikan segi pelayanan mereka. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan masyarakat baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atas keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Zeithaml *et al* 1996).

5. Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah jenis skala likert. Menurut Hasan (2002:72) likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik) seperti sikap, pendapat dan persepsi sosial seseorang atau kelompok orang.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur minat konsumen menabung pada PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru maka digunakan skala likert dan diberikan skor 5, 4, 3, 2, dan 1 sebagai berikut :

- Sangat Baik = 5
- Baik = 4
- Cukup Baik = 3
- Kurang Baik = 2
- Tidak Baik = 1

METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Soekarno Hatta.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru dalam bentuk tabungan Simpedes yaitu yang berjumlah 7.059 nasabah pada tahun 2012. Untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya, maka penulis menetapkan pengambilan sampel sebanyak 50 orang, sesuai dengan pendapat dari Roscoe (1982:253) yang dikutip dari Nurtania (2012:37), bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30

sampai dengan 500, dan jumlah sampel yang peneliti tetapkan telah memenuhi syarat ukuran sampel.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian terhadap nasabah tabungan Simpedes yang menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru, dengan menggunakan kuisioner dan data sekunder merupakan data yang sudah tersedia pada PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti, diantaranya jumlah nasabah, jumlah tabungan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi dan kuisioner.

5. Analisis Data

Data yang diperoleh dilapangan, baik data sekunder maupun data primer akan disusun dan disajikan dalam bentuk tabel serta dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Minat Konsumen Menabung di Bisnis Perbankan (Kasus Perkembangan Nasabah PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru)

Pada table berikut dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden terhadap minat menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru :

Tabel 3
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Minat Konsumen Menabung Di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Lokasi	956	Sangat Baik
2	Harga	768	Baik
2	Fasilitas	805	Baik
3	Pelayanan	774	Baik
Jumlah		3303	Baik

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari tabel di atas dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden terhadap minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru sudah baik.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- a. Indikator lokasi, yaitu lokasi PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah yang strategis, baik dan lancarnya akses transportasi menuju lokasi bank, kemudahan untuk menjangkau lokasi bank dan lokasi bank yang dekat dengan keramaian.
- b. Indikator harga, yaitu adanya kemudahan dalam membuka rekening tabungan Simpedes yang baru, dimana saldo awal pembukaan rekening baru hanya Rp. 100.000,- .
- c. Indikator fasilitas, yaitu fasilitas ATM yang selalu berfungsi dengan baik serta kemudahan dalam menggunakan fasilitas lainnya yang tersedia di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah.
- d. Indikator pelayanan, yaitu adanya kejelasan informasi pelayanan, karena telah terbagi-baginya tugas dari masing-masing karyawan bank dan masing-masing karyawan tersebut diberikan papan nama serta posisi kerja mereka. Selain itu juga *security* yang selalu menanyakan keperluan dari nasabah yang baru datang, sehingga nasabah tidak perlu bingung lagi untuk mencari tahu dengan siapa dia akan berurusan. Selain itu juga karyawan bank yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Namun begitu, berdasarkan hasil penelitian juga didapatkan hal-hal yang dapat menghambat minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru, yaitu sebagai berikut :

- a. Indikator harga, yaitu kurang menariknya suku bunga tabungan yang ditawarkan jika dibandingkan dengan suku bunga tabungan yang ditawarkan oleh bank pesaing. Selain itu juga adanya penambahan untuk biaya bulanan jika ingin mendapatkan fasilitas tabungan lainnya.
- b. Indikator fasilitas, yaitu dalam hal lahan parkir yang kecil serta ruang tunggu nasabah yang kecil, yang menyebabkan kurangnya kenyamanan nasabah dalam berurusan di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru.

Indikator pelayanan, yaitu kekurangan dalam hal kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan bagi pensiunan PNS, karena mereka tidak diberikan ATM dan dalam melakukan penarikan harus menyertakan fotocopy KTP

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru yang dipengaruhi oleh faktor lokasi, harga, fasilitas dan pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik.
2. Hal-hal yang mempengaruhi konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah Pekanbaru adalah faktor lokasi yang strategis, baik dan

lancarnya akses transportasi menuju lokasi bank, kemudahan untuk menjangkau lokasi bank dan lokasi bank yang dekat dengan keramaian. Adanya kemudahan dalam membuka rekening tabungan Simpedes yang baru, dimana saldo awal pembukaan rekening baru hanya Rp. 100.000,-. fasilitas ATM yang selalu berfungsi dengan baik serta kemudahan dalam menggunakan fasilitas lainnya yang tersedia di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah. Adanya kejelasan informasi pelayanan serta karyawan bank yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

3. Selain itu juga terdapat hal-hal yang dapat menghambat minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah, yaitu kurang menariknya suku bunga tabungan yang ditawarkan dan adanya penambahan untuk biaya bulanan jika ingin mendapatkan fasilitas tabungan lainnya. lahan parkir yang kecil serta ruang tunggu nasabah yang kecil, yang menyebabkan kurangnya kenyamanan nasabah dalam berurusan. Kekurangan dalam hal kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan bagi pensiunan PNS, karena mereka tidak diberikan ATM dan dalam melakukan penarikan harus menyertakan fotocopy KTP.

2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan agar minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BRI Unit Kota Bertuah adalah sebagai berikut :

1. Pihak bank sebaiknya tidak mengenakan biaya tambahan bagi nasabah yang ingin mendapatkan fasilitas tabungan lainnya, agar nasabah tidak merasa terbebani dengan biaya bulanan yang dikenakan kepada mereka. Hal ini dapat diusulkan kepada pimpinan PT BRI Cabang Utama Pekanbaru untuk disampaikan kepada PT. BRI Pusat.
2. Pihak bank sebaiknya mencari lahan untuk tempat parkir kendaraan nasabah terutama nasabah yang memakai kendaraan roda empat atau mobil, agar nasabah merasa nyaman dalam memarkirkan kendaraannya serta nasabah tidak beralih ke kantor unit BRI lainnya untuk menabung karena susah untuk memarkirkan kendaraan.
3. Untuk ruang tunggu nasabah pihak bank dapat melakukan modifikasi sistem pelayanan, dengan tidak menumpuk semua pelayanan bank di lantai dasar. Pihak bank dapat membuat pelayanan yang berhubungan dengan *costumer service* di lantai dasar dan untuk pelayanan penyetoran dan penarikan dilakukan di lantai 2..

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung, 2004
- Chairani, Lili, *Analisis Kualitas, Keamanan dan Pelayanan Yang Mempengaruhi Minat Pelanggan Menjadi Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kualu Simpang*. Universitas Sumatera Utara, Medan, 2008.
- Dharmmesta, Basu Swastha, *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*, Liberty, 2000.
- Engel, Blackwell dan Miniard, *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Binarupa Aksara Jakarta, 1995.
- Ferrinadewi dan Darmawan, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2004.
- Kajian Ekonomi Regional Provinsi Riau Kuartal IV-2010. <http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/A8744F80-FFE9-4A2C-895B-0CC4DC00E174/22297/KERTriwulanIV2010.pdf>
- Kajian Ekonomi Regional Provinsi Riau Kuartal IV-2011. <http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/BADBA6F5-F048-4C12-BC5A-CFE5983E0B75/25408/KERRIAUTWIV2011UPLOAD.pdf>
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Revisi)*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Kommaruddin, *Ensiklopedia Manajemen*. Pustaka Jaya, Jakarta, 1994
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Terjemahan Buku Satu dan Dua, Salemba Empat, Jakarta, 1995.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran. Analisis dan Perencanaan. Analisa dan Kontrol. Jilid I*. PT. Prehalindo, Jakarta, 1997
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, PT. Prehallindo, Jakarta, 2001
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Edisi millennium* . PT. Indeks, Jakarta, 2000.
- Lamb, Charles W., Joseph F. Hair, Carl McDaniel, *Pemasaran, Buku Satu (Alih Bahasa David Octarevia)*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktik*. PT. Salemba Emban Patria, Jakarta, 2001.
- Muhammad, Zia, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung DiBank Syariah Kota Lhokseumawe (Studi Kasus : Bank Syariah Di Kota Lhokseumawe)*, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2011
- Nurtania, *Pengaruh Kesetiaan Merek Terhadap Loyalitas Merek (Kasus Penjualan Sepeda Motor Merek Yamaha pada PT Mewah Kencana Motor di Pekanbaru)*, Universitas Riau, Pekanbaru, 2012.
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta, Bandung, 2009.
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Strategik*. Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Adminsitasi*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Bayumedia, Malang, 2005.

- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru dan A.Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 1999.
- Zeithaml et al, *Measuring the quality of relationship in customer service : An empirical study*. Journal of Marketing, 1996.