

**Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Keputusan  
Menabung Di Bank  
( Studi Khusus Pada PD. BKK EROMOKO Cabang Nguntoronadi  
Kabupaten Wonogiri )**

**Caery Pambudi<sup>1)</sup>Erni Widiastuti<sup>2)</sup>Juni Trisnowati<sup>3)</sup>Muflik Malikon<sup>4)</sup>Karunia  
Budiwati<sup>5)</sup>**

<sup>1)</sup>Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

<sup>2)</sup>Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

<sup>3)</sup>Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

<sup>4)</sup>Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

<sup>5)</sup>Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

**ABSTRAK**

*Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam keputusan menabung di Bank (study khusus di PD. BKK Eromoko, Cabang Nguntoronadi, Wonogiri). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menabung yaitu, Pelayanan, Hadiah, dan Jaminan. Dengan demikian penulis ingin mengetahui pengaruh pelayanan, hadiah dan jaminan terhadap keputusan menabung di bank secara parsial maupun secara simultan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga pengaruh pelayanan, hadiah dan jaminan terhadap keputusan menabung berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di bank PD. BKK Eromoko cabang Nguntoronadi, Wonogiri baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil analisa dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan, Hadiah dan Jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menabung di bank PD. BKK Eromoko cabang Nguntoronadi, Wonogiri baik secara parsial maupun secara simultan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan metode kuisioner dari populasi sebanyak 97 responden. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi liner berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi.*

**Kata Kunci : Pelayanan, Hadiah, Jaminan dan Keputusan menabung.**

## **ABSTRACT**

*In this research has the objective to determine the effect of the factors that affect customers in the decision to save in the bank. As for the factors that influence the decision to save is service, gift, and guarantee. thus the authors want to know the effect of services, gift, and guarantees of the decision to save money in the bank as partially as simultaneously. The hypothesis of this study is thought to influence service, gift and guarantee to decision of saving significant influence to decision of saving in bank PD. BKK Eromoko, branch office Nguntoronadi, Wonogiri either partially or simultaneously. The results of the analysis in this study can be concluded that service, gift and guarantee have a significant positive effect to the decision to save in bank PD. BKK Eromoko, branch office Nguntoronadi, Wonogiri either partially or simultaneously. Necessary data in this study are primary data obtained by questionnaire method from a population of 97 respondents. Analysis of the data used in this research is multiple linear regression test, t-test, f and the coefficient of determination.*

*Keywords : Service, Gift, Guarantee, The decision to save*

## PENDAHULUAN

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit, mengandung suatu pengertian bahwa keberadaan bank diharapkan mampu menjadi media penghubung antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang membutuhkan dana dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat sehingga tidak terjadi kesenjangan ekonomi dalam masyarakat dan akan terwujudlah kemakmuran negara.

Produk dan fasilitas yang telah ditawarkan, masyarakat cenderung selektif dalam memilih produk dan fasilitas yang ditawarkan dari berbagai Bank. Untuk itu pihak manajemen Bank perlu kiranya menyesuaikan keinginan masyarakat dengan maksud untuk memuaskan calon nasabah. Bank yang menerapkan konsep pemasaran bertujuan untuk mengenali dan memenuhi keinginan nasabah, selain itu manajemen Bank perlu juga menerapkan reset pemasaran yang sesuai untuk mengetahui keinginan dan harapan nasabah. Untuk itu pemahaman akan variabel – variabel yang paling mempengaruhi nasabah dalam menabung sebagai survei perilaku nasabah adalah sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan serta menjaga kepercayaan nasabah kepada Bank.

Nasabah dalam memutuskan menabung memiliki berbagai pertimbangan antara lain adalah pelayanan bank, hadiah tabungan, jaminan Bank dan juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitar nasabah. Berdasarkan berbagai pertimbangan nasabah maka pihak manajemen Bank dalam hal ini PD. BKK EROMOKO Cabang Nguntoronadi Kabupaten Wonogiri berusaha memenuhi keinginan nasabah dengan cara memberikan pelayanan petugas tabungan mendatangi nasabah (jemput bola), pemberian undian hadiah bulanan, jaminan bahwa uang yang ditabung akan aman dan mudah diambil sewaktu-waktu. (Profil PD. BKK Eromoko, 2013: 5). Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rohwiyati & Mulyono (2017) bahwa kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, dimana terpenuhinya harapan pelanggan atas layanan yang berkualitas dapat mengakibatkan perasaan puas. Nasabah Tabungan masyarakat desa (tamades) yang merasa puas disebabkan karena merasa memperoleh pelayanan yang baik dari pihak BKK terutama kecepatan dan kemudahan layanan, kehandalan dalam bentuk profesionalisme karyawan dengan sarana fisik, serta adanya sikap empati karyawan kepada semua nasabah. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Mansur dan Juni Trisnowati (2017) bahwa perilaku konsumen dalam pembelian makanan tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan konsumsi semata melainkan juga sebagai bentuk upaya untuk memenuhi kepuasan konsumen. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Erni widiastuti (2016) bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Erniwidiastuti (2016) bahwa factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah adanya pelayanan yang mendukung kualitas produk. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Efi Nopita Sari

& Putra Wisnu Agung (2017) bahwa upaya untuk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen maka pihak perusahaan harus selalu memberikan yang terbaik bagi konsumen. Salah satu cara adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka Penulis sangat tertarik untuk mengangkatnya kedalam suatu penelitian dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK” ( Study Kasus Pada PD. BKK EROMOKO Cabang Nguntoronadi Kabupaten Wonogiri )

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank ?
2. Apakah hadiah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank ?
3. Apakah jaminan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank ?
4. Apakah pelayanan, hadiah, dan jaminan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **1. Pelayanan**

Pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat penabung. Sasaran ini diharapkan akan memberikan nilai tambah bagi BKK Eromoko Kantor Cabang Nguntoronadi Kabupaten Wonogiri (Toto Budi Hartanto, 2006: 35)

### **2. Hadiah**

Yang dimaksud dengan hadiah adalah segala sesuatu yang diberikan bank untuk memotivasi masyarakat menabung dibank. Jadi, semakin uang yang ditabung akan mempengaruhi kualitas hadiah yang akan diterimanya (Muhammad Niam, 2004: 11).

### **3. Jaminan**

Jaminan dapat diartikan sebagai janji, kesanggupan dan komitmen pihak bank bahwa dana tabungan masyarakat akan tetap aman dan bisa diambil setiap saat (lancar).(Toto Budi Hartanto, 2006: 36).

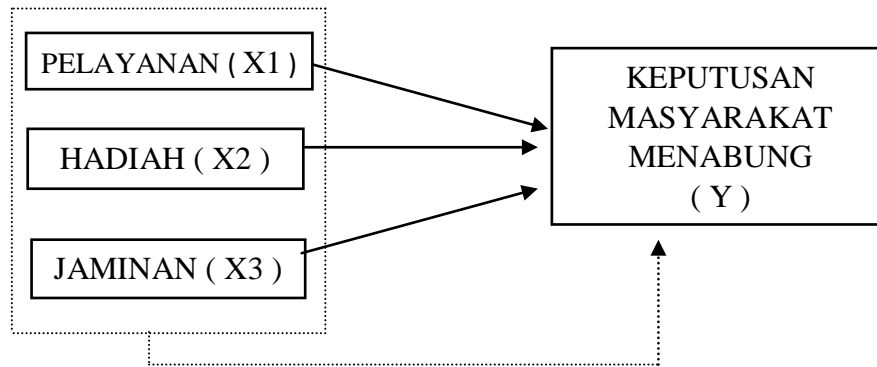
### **4. Keputusan Menabung**

Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku dimasa depan. (Toto Budi Hartanto, 2006: 40).

## Kerangka Penelitian

Untuk mengetahui dan memperjelas, khususnya dalam memahami proses pemecahan masalah yang akan menjadi objek penelitian maka, perlu disusun suatu kerangka pemikiran. Adapun kerangka pemikiran tersebut di gambar sebagai berikut :

### 1. Kerangka pemikiran



Gambar II.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :  $\longrightarrow$  : Pengaruh variabel independent terhadap dependent secara parsial  
 $\dashrightarrow$  : Pengaruh variabel independent terhadap dependent secara simultan

Variabel Independent  $X_1$  : Pelayanan

$X_2$  : Hadiah

$X_3$  : Jaminan

Variabel dependent  $Y$  : Keputusan Menabung

## Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian dimana memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan tersebut. (Rony Kurniawan, 2003:93)

Dari analisis permasalahan maka disusunlah hipotesis sebagai berikut :

- $H_0 : \beta_1 = 0$ , Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan untuk menabung di bank.  
 $H_a : \beta_1 \neq 0$ , Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan untuk menabung di bank.
- $H_0 : \beta_2 = 0$ , Diduga tidak terdapat pengaruh yang

- |   |   |
|---|---|
| $H_a : \beta_2 \neq 0,$   | <p>signifikan antara hadiah terhadap keputusan untuk menabung di bank. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara hadiah terhadap keputusan untuk menabung di bank.</p>  |
| <p>3. <math>H_0 : \beta_3 = 0,</math></p> <p><math>H_a : \beta_3 \neq 0,</math></p>   | <p>Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap keputusan untuk menabung di bank. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap keputusan untuk menabung di bank.</p>  |
| <p>4. <math>H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0,</math></p> <p><math>H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 \neq 0,</math></p> | <p>Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan, hadiah dan jaminan terhadap keputusan untuk menabung di bank. Diduga pelayanan, hadiah dan jaminan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menabung di bank</p> |

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di PD. BKK EROMOKO kantor cabang Nguntoronadi Kabupaten Wonogiri. Obyek penelitian ini adalah nasabah PD. BKK EROMOKO kantor cabang Nguntoronadi Kabupaten Wonogiri. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Pengambilan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik *simple roudom sampling* seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2005: 45) bahwa *non probability sampling* merupakan cara pengambilan sampel yang besarnya ukuran sampel ditentukan oleh peneliti. Besarnya ukuran populasi sedemikian hingga tiap unit sampel memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Tehnik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen uji validitas dan uji reabilitas, analisis regresi berganda, uji t, uji f dan koefisiensi determinasi.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan menabung

Variabel pelayanan mempunyai nilai koefisien sebesar 0,476 dan nilai t hitung sebesar 5,689 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, Nilai koefisien bertanda positif ( $0,476 > 0$ ) yang berarti semakin baik pelayanan maka akan semakin meyakinkan pelanggan untuk menabung di BKK Eromoko Wonogiri. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan akan menurunkan tingkat keyakinan masyarakat untuk menabung di tempat tersebut. Nilai t-hitung  $>$  t tabel yaitu  $5,689 > 1,986$ . Hal ini berarti pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Berdasarkan penjelasan diatas maka Hipotesis 1 : pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung, diterima.

### 2. Pengaruh hadiah terhadap keputusan menabung

Variabel hadiah mempunyai nilai koefisien sebesar 0,324 dan nilai t hitung sebesar 4,448 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 Nilai koefisien bertanda positif ( $0,324 > 0$ ) yang berarti semakin baik hadiah maka akan semakin meyakinkan pelanggan untuk menabung di BKK Eromoko Wonogiri. Sebaliknya semakin buruk kualitas hadiah akan menurunkan tingkat keyakinan masyarakat untuk menabung di tempat tersebut. Nilai t-hitung  $>$  t tabel yaitu  $4,448 > 1,986$ . Hal ini berarti hadiah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis 2 : hadiah berpengaruh terhadap keputusan menabung, diterima.

### 3. Pengaruh jaminan terhadap keputusan menabung

Variabel jaminan mempunyai nilai koefisien sebesar 0,372 dan nilai t hitung sebesar 5,093 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 Nilai koefisien bertanda positif ( $0,372 > 0$ ) yang berarti semakin baik jaminan maka akan semakin meyakinkan pelanggan untuk menabung di BKK Eromoko Wonogiri. Sebaliknya semakin buruk kualitas jaminan akan menurunkan tingkat keyakinan masyarakat untuk menabung di tempat tersebut. Nilai t-hitung  $>$  t tabel yaitu  $5,093 > 1,986$ . Hal ini berarti jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis 3 : jaminan berpengaruh terhadap keputusan menabung, diterima.

### 4. Pengaruh pelayanan, hadiah, dan jaminan secara simultan terhadap keputusan menabung

Dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 34,862 dengan nilai probabilitas nilai signifikansi 0,000. Karena nilai F hitung  $>$  F-tabel yaitu  $34,862 > 2,703$ , maka pelayanan, hadiah, dan jaminan secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Berdasarkan keterangan tersebut maka hipotesis 4 “ ada pengaruh pelayanan, hadiah, dan jaminan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank” diterima.

## 5. Koefisien determinasi

Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,514 yang berarti bahwa keputusan menabung dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan, hadiah, dan jaminan sebesar 51,4% sedangkan sisanya 48,6 % keputusan menabung dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa masih banyak faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk menabung di BKK Eromoko cabang Nguntoronadi, Wonogiri.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Keputusan Menabung di Bank” ( Study Kasus Pada PD. BKK EROMOKO Cabang Nguntoronadi Kabupaten Wonogiri ) diperoleh kesimpulan

1. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung yakni semakin baik pelayanan maka keyakinan untuk memutuskan menabung semakin kuat. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $>$  t-tabel yaitu  $5,689 > 1,986$  dan koefisien bertanda positif ( $0,476 > 0$ )
2. Hadiah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung yakni semakin baik hadiah maka keyakinan untuk memutuskan menabung semakin kuat. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $>$  t-tabel yaitu  $4,448 > 1,986$  dan koefisien bertanda positif ( $0,324 > 0$ )
3. Jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung yakni semakin baik jaminan maka keyakinan untuk memutuskan menabung semakin kuat. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $>$  t-tabel yaitu  $5,093 > 1,986$  dan koefisien bertanda positif ( $0,372 > 0$ )
4. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan, hadiah, dan jaminan terhadap keputusan menabung. Hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas sebesar F-hitung  $>$  F tabel yaitu  $34,862 > 2,703$ .
5. Masih banyak faktor yang mempengaruhi keputusan dalam menabung di BKK Eromoko. Hal ini dibuktikan dengan nilai *adjusted R square* yang cukup yaitu sebesar 51,4%.

### Saran

Berdasarkan dari hasil analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Meskipun secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan *customer service* baik, namun akan lebih baik lagi apabila pelaksanaannya lebih ditingkatkan, terutama ditingkatkan pada aspek *access* seperti kecepatan *customer service* dalam menyelesaikan masalah, caranya dengan melakukan training untuk lebih memaksimalkan kinerja *customer service*. Kemudian pada aspek *Responsiveness*



- seperti kecepatan *customer service* dalam menanggapi keluhan pelanggan caranya yaitu dengan selalu tanggap atas keluhan-keluhan dari nasabah. Diharapkan dengan mengefektifitaskan semua aspek tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Walaupun tanggapan nasabah mengenai pelayanan sudah baik, namun hendahnya perusahaan selalu melakukan perubahan-perubahan kearah yang lebih baik, yaitu dengan adanya perubahan inovasi dan terus meningkatkan pelayanan.
  3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam keputusan menabung di bank dengan menggunakan variabel-variabel lain seperti bunga, investasi, dan sebagainya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 2014, *Prosedur Penelitian*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Swastha Dharmamesta, Basu dan T. Hani Handoko, 2008, BPFE-Yogyakarta.
- Charles W. Lamb, 2007, *Pemasaran*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sunyoto, Danang, 2015, *Perilaku Konsumen*, Caps. Jakarta.
- PS, Djarwanto dan Subagyo Pangestu, 2010, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Pemasaran Strategik*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Ujang Sumarwan, 2003, *Perilaku Konsumen*, Ghalia Indonesia. Yogyakarta.
- Sinungan, Muchdarsyah, 2009, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tsaqib, Moh. , 2016, *Pentingnya Menabung di Bank dan Jaminan Keamanan Uang Nasabah*.
- Rohwiyati & Mulyono, 2017, Pengaruh kualitas pelayan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai pemediasi, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Volume 17, No. 3, September, Pusat Pengembangan Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi, UNISRI Surakarta.
- Nopirin, 2009, *Ekonomi Moneter*, BPFE, Yogyakarta.
- Nugroho J. Setiadi, 2013, *Perilaku Konsumen Prespektif Konteporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia,

Jakarta.

\_\_\_\_\_ dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, PT. Macanan Jaya Cermelang.

Profil PD. BKK Eromoko Kabupaten Wonogiri Tahun 2013.

Mansur, Muhammad dan Juni Trisnowati, 2017, *Faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di rumah makan Solaria Hartono Mall Solo Baru*, *Smooting, jurnal penelitian dan kajian ilmiah*, Volume 15 No. 4, UNSA Surakarta.

Erni widiastuti, 2016, *Analisa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di bengkel Erzhet motor sport Yogyakarta*, *Smooting, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 14 No.4 Oktober, UNSA Surakarta.

\_\_\_\_\_, 2016, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah lembaga keuangan BMT Insan Kamil Solo*, *Smooting Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 16 No.4 Desember, UNSA Surakarta.

Nopita Sari, Efi & Putra Wisnu Agung, 2017, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Sumbe Pangestu Motor Karanganyar*, *Smooting, Jurnal Penelitian dan Kajian Fakultas Ekonomi* Vol. 15 No.3 Juli, UNSA Surakarta.

Ruslan, Rosandy, 2005, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Schiffman dan Kanuk, 2008, *Perilaku Konsumen*, Pt Indeks Gramedia, Jakarta.

Sugiono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

\_\_\_\_\_, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta CV, Bandung.

Sutrisno Hadi, 2004, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung.

Tangkilisan, Hussel Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.

Thomas Suyatno, Djuhaepah T. Marala, Azhar Abdullah, John Thomas Aponno, C. Tinon Yuniati Ananda, H.A. Chalik, 2007, *Kelembagaan Perbankan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Toto Budi Hartanto, 2006, *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Nasabaha Dalam Memilih Perbankan ( Studi Kasus Di BKK Mojolaban Sukoharjo)*.