

**PENGARUH LOKASI, TINGKAT SUKU BUNGA,
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KREDIT**
(Studi Pada PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari)

Kholid Farid *)

Abstract

The purpose of this research is to analyze the influence of location, interest rates, services and promotion of community decisions in taking credit. The population in this study were all PD credit customers. Semarang City BKK BPR Branch Gayamsari as many as 218 customers (Data As of December 2017). While the samples taken were 70 people. The sampling technique used is Convenience Sampling. The data analysis tool used in this study is multiple regression analysis. Based on the results of the study: There is a significant influence between the location of community decisions in taking credit, There is a significant influence between interest rates on community decisions in taking credit, There is a significant influence between services to community decisions in taking credit, There is a significant influence between promotion of community decisions in taking credit. Simultaneously there is a significant influence between location, interest rates, service and promotion of community decisions in taking credit

Keywords: Location, Interest Rate, Service, Promotion, Credit Taking Decision

Pendahuluan

Perkembangan industri jasa keuangan yang cepat berdampak pada perubahan peta persaingan antar lembaga keuangan di Indonesia, termasuk pasar keuangan mikro yaitu Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank mampu meningkatkan kinerja keuangannya untuk bisa bertahan dan mengembangkan eksistensinya. Kinerja sangat penting

*) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara

karena bisnis perbankan adalah bisnis kepercayaan, maka bank harus mampu menunjukkan kredibilitasnya sehingga akan semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa perbankan dalam bertransaksi.

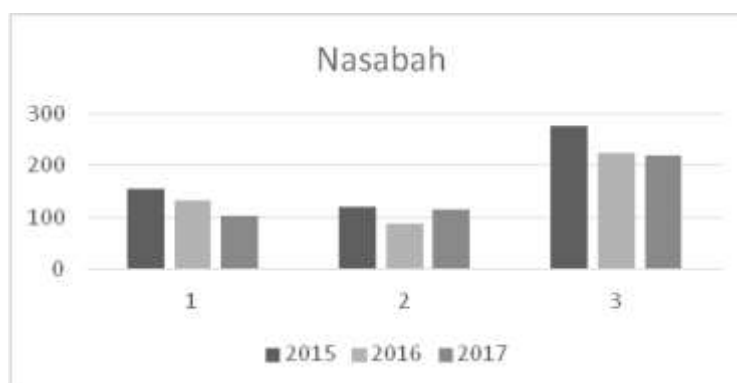
Adapun pertumbuhan jumlah nasabah kredit PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari selama tahun 2015 - 2017 disajikan dalam tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel: 1
Pertumbuhan Nasabah Kredit PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari pada Tahun 2015-2017

No	Nasabah (Orang)			Pertumbuhan (%)		
	Baru	Lama	Total	Baru	Lama	Total
1	155	121	276	-	-	-
2	134	89	223	-13,55	-26,45	-19,20
3	103	115	218	-23,13	29,21	-2,24

Sumber : PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari, 2018

Gambar: 1
Pertumbuhan Nasabah Kredit PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari pada Tahun 2015-2017



Berdasarkan tabel: 1 dan gambar : 1 di atas dapat dijelaskan pertumbuhan kredit pada PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari mengalami fluktuasi setiap tahunnya,hal ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam pengambilan kredit setiap tahunnya berubah-ubah jumlahnya, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti pelayanan . Permasalahan lokasi Permasalahan dari tingkat suku bunga.

Kajian Pustaka

Lokasi

Menurut Kasmir (2012), yang dimaksud dengan lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya, ada beberapa macam lokasi kantor bank, yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi-lokasi ATM.

Suku Bunga

Tingkat suku bunga merupakan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman).

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah untuk membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan.

Promosi

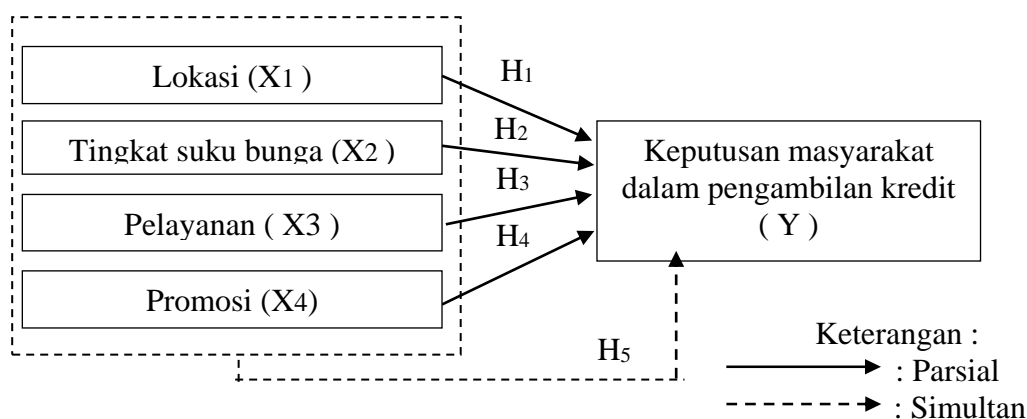
Promosi adalah kegiatan pengkomunikasian untuk memberikan informasi kepada orang-orang tentang produk yang akan ditawarkan sehingga konsumen tertarik untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan.

Keputusan Mengambil Kredit

Keputusan pengambilan kredit adalah suatu proses pengambilan keputusan kredit dari beberapa alternatif yang ada setelah melalui beberapa tahapan proses dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Keputusan ini penting dilakukan sebelum nasabah memutuskan mengambil kredit. Hal ini dimaksud agar tidak terjadi hambatan setelah pengambilan kredit dan sesuai dengan kredit yang diharapkan nasabah.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar: 2 Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Berkaitan dengan pokok permasalahan, maka hipotesis dapat dikemukakan adalah:

- H₁ : Lokasi berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit
- H₂ : Tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit
- H₃ : Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit
- H₄ : Promosi berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit
- H₅ : Lokasi, tingkat suku bunga, pelayanan dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam pengambilan kredit

Metode Penelitian

Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah kredit PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari sebanyak 218 nasabah (Data Per Desember 2017). Dalam penelitian ini menggunakan sampel 70 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling* (Sampel Kemudahan).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Peneliti menggunakan kuesioner dan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik penelitian tertulis maupun lisan tentang Lokasi (X₁), Tingkat Suku Bunga (X₂), Pelayanan (X₃), Promosi (X₄) dan Keputusan Masyarakat Dalam Pengambilan Kredit

(Y).Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah kredit PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu metode dimana peneliti menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden.

2. Wawancara

Wawancara yaitu memperoleh sejumlah data melalui tanya jawab sambil bertatap muka untuk mendapatkan data yang diperlukan

Metode pengolahan data

Data yang diperoleh diolah tahapan sebagai berikut (Sugiyono, 2012):

1. *Editing* dimana proses yang dilakukan setelah data terkumpul untuk melihat apakah jawaban pada kuesioner telah terisi dengan lengkap atau belum
2. *Coding* yaitu proses pemberian kode tertentu berpengaruh macam jawaban dari kuesioner untuk dikelompokkan ke dalam katagori yang sama.
3. Pemberian *score* atau nilai ini digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan score.

Analisis Data

Dalam melakukan penelitian ini dilakukan analisis data dengan cara Analisis Kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah :

1. **Pengujian Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. r hitung yang digunakan berdasarkan nilai *corrected item total correlation*.

2. **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Ghozali, 2011). Penghitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas pada taraf signifikan yang digunakan adalah $(\alpha) = 5\%$.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mendapatkan model regresi yang baik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas data, Uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan terakhir adalah uji heterostedartisitas.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, keduanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogrov Smirnov.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel bebas, dimana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi orthogonal. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah menggunakan nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Satu cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan uji glejser yaitu dengan menguji tingkat signifikansi. Pengujian ini dilakukan dengan meregres variabel (X) sebagai variabel independen dengan nilai absolut *unstandardized residual*.

d. Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1. Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah autokorelasi. Salah satu cara mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan menggunakan uji Durbin Watson (DW Test).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mencari persamaan regresi dari pengaruh Lokasi (X₁), Tingkat Suku Bunga (X₂), Pelayanan (X₃) dan Promosi (X₄) Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Pengambilan Kredit (Y). Adapun rumus yang dipakai yaitu (Ghozali, 2011)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

- Y = Keputusan Masyarakat Dalam Pengambilan Kredit
- X₁ = Lokasi
- X₂ = Tingkat Suku Bunga
- X₃ = Pelayanan
- X₄ = Promosi
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- e = error

Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t yaitu Untuk menguji signifikansi pengaruh Lokasi (X₁), Tingkat Suku Bunga (X₂), Pelayanan (X₃) dan Promosi (X₄) secara parsial Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Pengambilan Kredit (Y).

b. Uji F

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F yaitu untuk menguji signifikansi pengaruh Lokasi (X₁), Tingkat Suku Bunga (X₂), Pelayanan (X₃) dan Promosi (X₄) secara bersama-sama Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Pengambilan Kredit.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan nilai besarnya *Adjusted R Square*, karenanilai *adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independenditambahkan kedalam model dan agar tidak terjadi bias dalam mengukur seberapa jauh kemampuanmodel dalam menerangkan variasi variabel dependen

Pembahasan

Identitas Responden

Tabel: 2 Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	48	68,6
Perempuan	22	31,4
Jumlah	70	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel: 2 dapat diketahui sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 68,6% dan sisanya berjenis kelamin perempuan yaitu 31,4%.

Tabel: 3. Berdasarkan Umur

U m u r	Jumlah	%
20-29 Tahun	13	18,5
30-39 Tahun	20	28,6
40-50 Tahun	35	50,00
>50 Tahun	2	2,9
Jumlah	70	100,00

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel: 3 dapat diketahui sebagian besar responden berumur 40-50 tahun, yaitu sebesar 50% dan responden yang mempunyai umur diatas 50 tahun lebih sedikit.

Tabel: 4. Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	%
SLTA	60	85,7
Diploma	3	4,3
Sarjana	7	10,0
Jumlah	70	100,00

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel: 4 dapat diketahui jumlah responden yang berpendidikan SLTA lebih banyak menjadi nasabah kredit Kota Semarang Cabang Gayamsari yaitu sebesar 85,7%, sedangkan responden yang mempunyai pendidikan Diploma lebih sedikit menjadi nasabah kredit yaitu sebanyak 4,3%.

Tabel: 5. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Pegawai Negeri Sipil	6	8,6
Karyawan Swasta	48	68,6
Wiraswasta	12	17,1
Lain-lain	4	5,7
Jumlah	70	100,00

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel: 5 dapat diketahui jumlah responden yang mempunyai pekerjaan karyawan swasta lebih banyak menjadi nasabah kredit yaitu sebesar 64,8% sedangkan responden yang mempunyai pekerjaan pegawai negeri sipil lebih sedikit yaitu sebanyak 8%. Hal ini mengindikasikan bahwa pekerjaan bisa menentukan tingkat status, perilakunya dan cara pemikirannya

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dikatakan valid jika nilai r hitung dengan nilai Tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ maka $df=70-2=68$ dengan α 0.05 maka nilai tabel = 0,235. Jika r hitung lebih besar dari r Tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan dikatakan valid

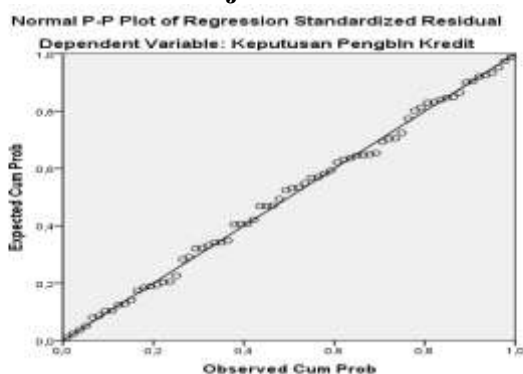
Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui reliabel suatu alat ukur dengan menggunakan rumus *alpha cronbach*.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Gambar : 3. Uji Normalitas Data



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

**Tabel: 6. Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,67860551
Most Extreme Differences	Absolute	,044
	Positive	,044
	Negative	-,039
Test Statistic		,044
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dengan melihat tampilan grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar diagonal, serta penyebarannya mengikuti garis diagonal, berdasarkan table: 6 dapat

disimpulkan nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05, maka data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel: 7. Hasil Output SPSS : Uji *Multikolinieritas (VIF-Tolerance)*

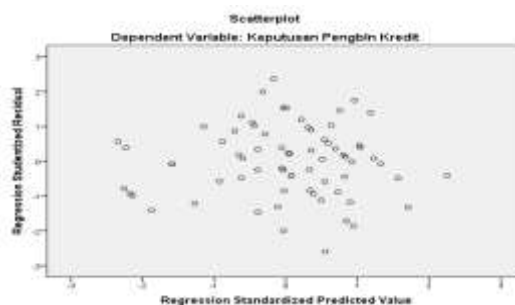
Variabel	Tolerance	VIF
Lokasi	0,447	2,236
Tingkat suku bunga	0,472	2,120
Pelayanan	0,398	2,515
Promosi	0,364	2,745

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 4.13 diatas menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai tolerance kurang dari 10%, nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada *multikolinieritas* antar variabel bebas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar : 4. Grafik Plot



Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Gambar: 4 menunjukkan antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel: 8. Hasil Output SPSS : Uji *Uji Glejser*
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,243	,727		1,709	,092
Lokasi	-,097	,050	-,341	-1,930	,058
Suku Bunga	,089	,064	,240	1,393	,168
Pelayanan	-,075	,059	-,240	-1,279	,206
Promosi	,127	,070	,355	1,816	,074

a. Dependent Variable: Absut

Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel bebas yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat nilai Absolut Ut (Abs Ut). Hal ini terlihat probabilitas signifikansinya di atas tingkat signifikansi 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heteroskedastisitas

d. Uji Autokorelasi

Tabel: 9. Hasil Output SPSS : Uji Autokorelasi (Durbin Watson)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,853 ^a	,728	,712	1,72948	1,794

a. Predictors: (Constant), Promosi, Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Pengbln Kredit

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Hasil uji *Durbin Watson* sebesar 1,794. jika dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan derajat tingkat signifikansi 5%, jumlah sampel 70, Variabel bebas (k) = 4, Nilai Tabel Durbin Watson $d_l = 1,494$ dan $d_u = 1,701$.

Tabel: 10. Uji Autokorelasi

Autokorelasi positif	Uji	No Autokorelasi	Uji	Autokorelasi Negatif
0	d_l	DW	$4 - d_u$	4
1,494	1,701	1,794	2,299	

Nilai DW terletak diantara batas atas d_u dan $(4 - d_u)$, $1,494 < 1,794 < 2,299$ maka hasilnya tidak ada Autokorelasi. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa data tersebut layak untuk diuji lebih lanjut.

Metode Analisis

Analisis Linier Berganda

Tabel: 11. Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,747	1,292		,578	,565
Lokasi	,269	,089	,292	3,023	,004
Suku Bunga	,298	,114	,247	2,619	,011
Pelayanan	,229	,105	,224	2,187	,032
Promosi	,264	,125	,227	2,122	,038

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan Tabel: 11 dapat dijelaskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,747 + 0,269X_1 + 0,298X_2 + 0,229X_3 + 0,264X_4 + e$$

Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Tabel: 12. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig
Lokasi	3,023	1,995	0,004
Tingkat suku bunga	2,619	1,995	0,011
Pelayanan	2,187	1,995	0,032
Promosi	2,122	1,995	0,038

Pengujian Hipotesis Lokasi (X1), Tingkat Suku Bunga (X2), Pelayanan (X3) dan Promosi (X4) Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Pengambilan Kredit (Y). Dari hasil perhitungan t-hitung lebih besar dari t-tabel semuanya lebih besar dari 1,995 (>1,995) dan tingkat sign dibawah 0,05 (< $\alpha=0,05$) dengan demikian semuanya Ho ditolak dan Ha diterima. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Masyarakat dalam Pengambilan Kredit taraf uji signifikan 0,05.

b. Uji F

Tabel: 13. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	521,078	4	130,269	43,552	,000 ^b
	Residual	194,422	65	2,991		
	Total	715,500	69			

a. Dependent Variable: Keputusan Pengbln Kredit

b. Predictors: (Constant), Promosi, Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan

Dari hasil perhitungan F-hitung (43,552) > F-tabel (2,513) atau sig F (0,000) < 0,05, dengan demikian H5 diterima. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Pelayanan dan Promosi secara bersama-sama Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Pengambilan Kredit.

Koefisien Determinasi

Tabel: 14. Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,853 ^a	,728	,712	1,72948

a. Predictors: (Constant), Promosi, Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Pengbln Kredit

Nilai Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,712 yang berarti variasi perubahan keputusan masyarakat dalam pengambilan kredit dipengaruhi variabel Lokasi (X1), Tingkat Suku Bunga (X2), Pelayanan (X3) dan Promosi (X4) sebesar 71,2% dan sisanya 28,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian missal produk, proses dan konsumen.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Pengambilan Kredit, hal ini dibuktikan $t\text{-hitung } 3,023 > t\text{ tabel } 1,995$ atau $\text{sig } t \ 0,004 < 0,05$, dengan demikian H1 diterima
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Masyarakat dalam Pengambilan Kredit, dimana $t\text{-hitung } 2,619 > t\text{ tabel } 1,995$ atau $\text{sig } t \ 0,011 < 0,05$, dengan demikian H2 diterima.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Pengambilan Kredit, dimana $t\text{-hitung } 2,187 > t\text{ tabel } 1,995$ atau $\text{sig } t \ 0,032 < 0,05$, dengan demikian H3 diterima.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Promosi Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Pengambilan Kredit, dimana $t\text{-hitung } 2,122 > t\text{ tabel } 1,995$ atau $\text{sig } t \ 0,038 < 0,05$, dengan demikian H4 diterima.
5. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Pengambilan Kredit, dimana $F\text{-hitung } 43,552 > F\text{-tabel } 2,513$ atau $\text{sig } F \ 0,000 < 0,05$, dengan demikian H5 diterima.

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Tingkat Suku Bunga mempunyai pengaruh yang paling tinggi, sebaiknya tetap dijaga kestabilannya agar mampu terus bersaing namun juga tidak merugikan PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Lokasi mempunyai pengaruh yang tinggi, sebaiknya pihak manajemen PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari harus memahami dan mengenali lingkungan sekitar bank agar sesuai sasaran dan tentunya memberikan fasilitas kemudahan terhadap para calon maupun nasabahnya jika akan melakukan transaksi langsung dengan bank.
3. Pelayanan yang diberikan oleh PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari dianggap sudah baik oleh sebagian besar responden.. PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari diharapkan mampu untuk meningkatkan kemampuan dalam memahami keinginan nasabah dan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan menciptakan loyalitas nasabah.
4. Sebaiknya pihak manajemen PD. BPR BKK Kota Semarang Cabang Gayamsari menyajikan Promosi yang lebih menarik perhatian masyarakat.

Daftar Pustaka

Ali, 2010, *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia

Almasdi, dan Suit, Jusuf, 2012, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media

Ariani, Dhorothea Wahyu, 2009, *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Arifin Atwal dan Khotimah Husnul, 2014, *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah di Surakarta*. Seminar Nasional dan Call for Paper. ISBN: 978-602-70429-2-6

Arzena, 2012, *Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang*, Jurnal, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Bramantyo, Anaga, 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit dan Promosi Terhadap Keputusan UMKM Dalam Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Di Kecamatan Salam*, Jurnal Profita Edisi 5 Tahun 2017

- Darmawi, Herman, 2006, *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Djohan, Warman, 2009, *Kredit Bank*, Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widya
- Farid, Kholid, *Upaya Manajer dalam Mengambil Keputusan Pemberian Kredit Pinjaman Kredit/LDR dan Mengatasi Permasalahan Kredit Macet/NPL*, Fokus Ekonomi ISSN:1907-6304 (<http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe/article/view/96/92>)
- Firdaus, Rachmat dan Ariyanti, Maya, 2011, *Pengantar Teori Moneter serta Aplikasinya Pada Sistem Ekonomi Konvensional dan Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2010, *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Gunawan, 2014, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Handayani, Rummyani, 2013, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pinjaman Pada KSU Jati Diri Simo Boyolali*, *Graduasi Vol. 30 Edisi Mei 2013*
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2009, *Metode Penelitian Bisnis Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFPE.
- Jusuf Suit dan Almasdi 2012, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media
- Kasmir, 2012, *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2010, *Dasar dan Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip 2010, *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan), Jakarta : Prenhallindo.
- Levy and Weitz. 2010. *Retailing Management. 8th edition* Mc. Graw Hill. New York.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2012, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta : PT Salemba Emban Patrio.