

HUBUNGAN INTERAKTIF PENENTUAN SUKU BUNGA SIMPANAN DENGAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang)

Oleh :

Hesti Budiwati

STIE Widya Gama Lumajang

email : hestibudiwati1404@gmail.com

Abstraksi

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif model hubungan interaktif atau reciprocal adalah hubungan yang saling mempengaruhi. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan bukti adanya pengaruh penentuan suku bunga simpanan terhadap loyalitas nasabah dan sebaliknya pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan. Penelitian dilakukan pada nasabah Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh penentuan suku bunga simpanan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dan sebaliknya terdapat pengaruh loyalitas nasabah yang signifikan terhadap penentuan suku bunga simpanan.

Hasil penelitian terhadap 80 responden menunjukkan terdapat pengaruh penentuan suku bunga simpanan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dan sebaliknya terdapat pengaruh loyalitas nasabah yang signifikan terhadap penentuan suku bunga simpanan. Fungsi regresi linier sederhana yang dihasilkan atas pengaruh penentuan suku bunga simpanan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah adalah $Y = 5,222 + 0,358 X$ dan fungsi regresi linier sederhana yang dihasilkan atas pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan adalah $Y = 11,029 + 0,414 X$.

Hasil koefisien determinasi atas pengaruh penentuan suku bunga simpanan terhadap loyalitas nasabah sebesar 14,8% penentuan suku bunga simpanan dapat dijelaskan oleh loyalitas nasabah, sedangkan sisanya yaitu 85,2% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil koefisien determinasi atas pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan sebesar 14,8% loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh penentuan suku bunga simpanan, sedangkan sisanya yaitu 85,2% penentuan suku bunga simpanan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keterbatasan penelitian ini adalah meneliti hubungan interaktif antara penentuan suku bunga simpanan dengan loyalitas nasabah yang hanya menggunakan satu variabel independen dan satu variabel dependen, sedangkan variabel lain yang saling mempengaruhi dengan menggunakan lebih dari satu variabel diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Kata Kunci : Suku Bunga Simpanan, Loyalitas Nasabah.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan perbankan di Indonesia yang cukup pesat telah meningkatkan peran sektor perbankan yang semula hanya memobilisasikan dana masyarakat menjadi sektor yang sangat berpengaruh bagi perekonomian Indonesia secara komprehensif. Peran strategis bank sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien ke arah peningkatan taraf hidup rakyat merupakan prasarana pendukung yang amat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian. Semakin meningkatnya persaingan di dunia perbankan menuntut industri perbankan melakukan upaya yang sungguh-sungguh untuk menyiapkan staf dan pimpinan bank yang profesional di setiap tingkat organisasi bank.

Terdapat 2 (dua) jenis bank berdasarkan fungsinya yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Yang dimaksudkan Bank Umum adalah suatu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran yang sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada dan wilayah operasinya dapat dilakukan di wilayah Indonesia. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah suatu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, artinya jasa-jasa perbankan yang ditawarkan BPR jauh lebih sempit dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum. (Kasmir, 2008:3).

Begitu pentingnya dunia perbankan, maka bank dianggap sebagai urat nadi dunia perekonomian yang berperan sebagai "intermediary" atau sebagai

perantara keuangan antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang memiliki kelebihan dana. Perusahaan perbankan banyak yang berupaya untuk meningkatkan keterampilan teknologi dalam perencanaan bank, riset dan informasi pasar, program pemasaran bank yang terpadu, hubungan masyarakat dan lain sebagainya. Di pihak nasabah juga terjadi perubahan akan kebutuhan produk/jasa bank yang di ikuti oleh keinginan akan adanya peningkatan kualitas sistem layanan dan kebutuhan akan keanekaragaman produk simpanan bank, dimana masyarakat tidak hanya memandang sebuah bank sebagai sarana untuk menyimpan uang yang lebih aman, namun lebih dari itu, mereka mengharapkan hasil investasi yang lebih tinggi, sehingga menciptakan suasana persaingan antar bank dalam penggalangan dana nasabah yang semakin ketat dan di sisi lain pemerintah membatasi bank dalam memberikan suku bunga produk simpanan tidak melebihi batas tertinggi bunga yang ditetapkan Bank Indonesia.

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan tingkat suku bunga secara garis besar adalah saat seseorang memiliki harta maka akan berpikir untuk menggunakan hartanya untuk memperoleh keuntungan dari harta tersebut, seperti menggunakannya untuk berinvestasi atau menabungkan hartanya di bank dengan harapan harta atau dana tersebut memberikan keuntungan tersendiri yang diambil dari bunga bank yang diberikan perbankan bagi nasabahnya, dengan demikian tingkat bunga bank dapat menjadi faktor yang menarik minat seseorang dalam menyimpan uangnya. Bagi bank, tingkat suku bunga yang diberikan kepada nasabah yang menyimpan dananya di bank merupakan suatu biaya yang harus dikeluarkan oleh bank untuk memberikan

balas jasa atas dana nasabah yang disimpan di bank.

Munculnya produk-produk simpanan baru dengan beraneka ragam fasilitas, akhirnya memaksa para bankir untuk menentukan suatu cara yang tepat dan menjadikan produk simpanan yang ditawarkan berbeda dengan produk simpanan pada bank-bank lain. Perubahan dari orientasi produk simpanan kepada orientasi pasar, menjadikan bank harus selalu mengikuti perubahan pasar. Bank harus selalu mengikuti keinginan dan kebutuhan nasabah yang selalu berubah, menciptakan produk-produk simpanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan mempelajari secara continue kemungkinan keuntungan yang akan diperoleh atas produk simpanan tersebut. Bank harus beroperasi secara sehat, sehingga kepentingan semua pihak terjaga dan kelanjutan hidup bank terjamin. Dalam menjalankan kegiatannya, maka penghimpunan dana bank mengacu pada hukum bank, yang diatur dalam undang-undang perbankan yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat menghimpun uang bagi masyarakat, berupaya memenuhi kebutuhan nasabah atau berinvestasi, untuk keamanan uangnya, serta untuk memperoleh penghasilan bank dari hasil simpanan dan untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran.

Nasabah yang loyal terhadap bank merupakan harapan bagi pihak pengelola bank tersebut. Loyalitas pelanggan dalam hal ini adalah loyalitas seperti banyak konsep lain yang kita temui dalam diskusi tentang pemasaran dan psikologi konsumen, adalah suatu keadaan pemikiran. Seperti tersirat dalam pernyataan tersebut, loyalitas adalah konsep yang subyektif, konsep yang paling baik didefinisikan oleh pelanggan itu sendiri, tentunya ada tingkatan-tingkatan konsumen memang memiliki tingkat loyalitas

yang berbeda-beda atas brand produk tertentu, toko penjualannya, dan perusahaan produsennya. Gunawan Adi Saputro (2010:67) mendefinisikan loyalitas sebagai suatu komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali atau menjadi pelanggan atas suatu barang atau jasa yang diunggulkan di waktu yang akan datang meskipun situasi atau pengaruh tertentu dan upaya pemasaran yang dilakukan perusahaan memiliki potensi yang menyebabkan pelanggan berperilaku sebaliknya (*switching behavior*). Keadaan seperti ini dapat terjadi bilamana kinerja yang diperoleh pelanggan dari suatu produk yang diharapkan, serta dalam suatu keadaan pelanggan menjadi kecewa dan tidak akan melakukan pembelian kembali produk yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus selalu dan terus menerus serta berusaha untuk memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Peneliti tertarik untuk meneliti hubungan interaktif antara penentuan suku bunga simpanan dengan loyalitas nasabah bank karena tingkat persaingan yang semakin tajam di dunia perbankan membuat pihak manajemen bank saling berlomba untuk memperbaiki layanan terhadap nasabah. Hubungan interaktif yang dimaksudkan adalah untuk mengetahui hubungan atau pengaruh penentuan suku bunga simpanan terhadap loyalitas nasabah dan sebaliknya juga mencari hubungan atau pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan oleh pihak bank.

Beberapa penelitian dengan topik yang sejenis telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Sapto Nowo Asmoro (2011) dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit”, memberikan hasil bahwa secara simultan suku bunga, lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah

dalam pengambilan kredit. Sunarto (2006) dengan judul “Analisis Pengaruh Strategi Pembangunan Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing”, hasilnya secara simultan terdapat pengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara positif, yaitu reputasi merk, kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Hedwigis Esti R dan Sari Wulandari (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit dan Simpanan Nasabah Terhadap Jumlah Penyaluran Kredit Investasi Pada Bank Persero, dimana sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari data series kredit investasi, tingkat suku bunga kredit, dan simpanan nasabah yang yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial tingkat suku bunga kredit memiliki pengaruh negatif signifikan, sedangkan simpanan nasabah memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kredit investasi. Secara simultan, tingkat suku bunga kredit dan simpanan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kredit investasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang didukung dengan beberapa penelitian sejenis tentang pengaruh suku bunga simpanan terhadap loyalitas nasabah yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data dan pengujian hipotesis, maka perumusan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut :

1. Apakah penentuan suku bunga simpanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang ?
2. Apakah loyalitas nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap penentuan suku bunga simpanan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendapatkan bukti adanya pengaruh penentuan suku bunga

simpanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang.

2. Untuk mendapatkan bukti adanya pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang.

Suku Bunga Bank

Menurut Kasmir (2012:155), bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga bagi bank juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Simpanan pada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan tabungan yang dipercayakan oleh masyarakat dalam kegiatan perbankan konvensional sehari-hari ada dua macam bunga yang diberikan kepada nasabahnya yaitu : (1) Bunga simpanan yang merupakan harga beli yang harus dibayar bank kepada nasabah pemilik simpanan. Bunga ini diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa, kepada nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Terdapat macam-macam bunga simpanan yaitu jasa giro, simpanan tabungan, deposito berjangka, (2) bunga pinjaman, merupakan suatu bunga yang dibebankan kepada para peminjam (debitur) atau harga jual yang harus dibayar. Suku bunga kredit ini sangat bergantung dari jenis kredit yang diinginkan. Semakin oleh nasabah peminjam kepada bank. Bagi bank bunga pinjaman merupakan harga jual dan contoh harga jual adalah bunga kredit. (Kasmir, 2012:154).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Suku Bunga Bank dalam menentukan besar kecilnya

suku bunga pinjaman dan simpanan sangat dipengaruhi oleh keduanya, artinya baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman saling mempengaruhi disamping faktor-faktor lainnya, seperti jaminan, jangka waktu, kebijakan pemerintah, dan target laba. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga adalah sebagai berikut : (1) kebutuhan dana, (2) persaingan, (3) kebijaksanaan pemerintah, (4) target laba yang diinginkan, (5) jangka waktu, (6) kualitas jaminan), (7) reputasi perusahaan, (8) produk yang kompetitif, (9) hubungan baik, (10) jaminan pihak ketiga. (Kasmir, 2012:155 - 157)

Loyalitas Nasabah

Gunawan Adisaputro (2010:67) mendefinisikan loyalitas sebagai suatu komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali atau menjadi pelanggan atas suatu barang atau jasa yang diunggulkan di waktu yang akan datang meskipun situasi atau pengaruh tertentu dan upaya pemasaran yang dilakukan perusahaan memiliki potensi yang menyebabkan pelanggan berperilaku sebaliknya (*switching behavior*).

Sejumlah perluasan atas konsep pelanggan bahkan didalam organisasi tertentu, perusahaan atau karena pelanggan dianggap pelanggan atas jasa pemerintah. Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk mempertahankan pelanggan dan membuat mereka membeli apa yang sedang yang ditawarkan selama periode waktu yang lebih lama dari pada para pesaing, tren saat ini mengarah ke pelanggan yang semakin tidak puas dan semakin beralih pemasok. Pelanggan yang loyal semakin sulit di bentuk dan dipertahankan dari segi aspek pembentukan loyalitas pelanggan meliputi penyampaian produk atau jasa yang berkualitas yang memenuhi harapan pelanggan dan memastikan

bahwa pelanggan dinilai tinggi dan dipelihara dengan efektif apabila membahas manfaat loyalitas pelanggan, riset telah memperlihatkan pencapaian enam kali lebih mahal untuk memperoleh suatu pelanggan baru dari pada mempertahankan suatu pelanggan yang ada.

Loyalitas pelanggan sangat penting dan menguntungkan perusahaan dengan kelanjutan pelanggan yang meningkat dan pengetahuan akan kebutuhan pelanggan yang berarti makin berkurangnya pengembalian barang, keluhan dan biaya pelanggan yang dapat merekomendasikan dari mulut-kemulut yang dapat memperbaiki posisi persaingan perusahaan dan biaya pemasaran yang lebih rendah. Loyalitas didefinisikan sebagai kesetiaan pada sesuatu dengan rasa cinta. sehingga dengan rasa loyalitas yang tinggi seseorang merasa tidak perlu untuk mendapatkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk orang lain atau perusahaan tempat dia meletakkan loyalitasnya.

Keuntungan dan Ciri-Ciri Pelanggan/ Nasabah yang Loyal

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2008:145), pelanggan yang menguntungkan (*profitable customer*) adalah orang, rumah tangga atau perusahaan yang sepanjang waktu menghasilkan aliran pendapatan yang melebihi jumlah aliran biaya perusahaan yang dapat ditoleransi untuk menarik, menjual dan melayani pelanggan tersebut. Perusahaan akan mendapatkan keuntungan-keuntungan jika memiliki pelanggan yang loyal, yaitu (1) mengurangi biaya pemasaran karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal, (2) mengurangi biaya transaksi, (3) mengurangi biaya turn over pelanggan, (4) meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan, (5) *word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas,

(6) mengurangi biaya kegagalan.

Ciri-ciri pelanggan/nasabah yang loyal, yaitu (1) melakukan pembelian ulang secara teratur, (2) melakukan pembelian lini produk yang lainnya dari perusahaan tersebut, (3) memberikan referensi pada orang lain, (4) menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing/tidak mudah terpengaruh oleh bujukan pesaing.

Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat lebih sempit jika dibandingkan dengan bank umum, Bank Perkreditan Rakyat hanya menghimpun dan menyalurkan dana dalam bentuk tabungan dan deposito saja tidak diperbolehkan menerima simpanan giro. Selain itu, ada batasan untuk wilayah operasinya, jangkauan Bank Perkreditan Rakyat hanya dibatasi wilayah tertentu saja.

Landasan hukum Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah UU. No. 7/1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU. No. 10/1998. Dalam UU tersebut secara tegas disebutkan bahwa Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan usaha Bank Perkreditan Rakyat terutama ditujukan untuk melayani usaha-usaha kecil dan masyarakat di daerah perdesaan. Bentuk hukum Bank Perkreditan dapat berupa perseroan terbatas, perusahaan daerah, atau koperasi. Pengertian lain tentang Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil, dan menengah dengan lokasi yang pada

umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan.

Kegiatan usaha yang diperkenankan dilakukan oleh Bank Perkreditan Rakyat sangat terbatas dibandingkan dengan bank umum, yaitu hanya meliputi penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit serta menempatkan dana dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito atau tabungan pada bank lain. Bank Perkreditan Rakyat tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha dalam bentuk valuta asing kecuali sebagai pedagang valuta asing (dengan izin Bank Indonesia) melakukan penyertaan modal dan melakukan usaha pengasuransian. Adapun wilayah kantor operasionalnya dibatasi dalam 1 (satu) provinsi.

Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini, maka hipotesis dikemukakan sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh penentuan suku bunga simpanan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang.

H2 : Terdapat pengaruh loyalitas nasabah yang signifikan terhadap penentuan suku bunga simpanan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui berapa besar kontribusi variable-variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta besarnya arah hubungan yang terjadi. (Husein Umar, 2003:36). Penelitian

ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat interaktif yang merupakan hubungan hubungan yang saling mempengaruhi, disini tidak diketahui mana variabel independen dan variabel dependen. (Sugiyono, 2008:36).

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana yang akan meneliti hubungan interaktif antara suku bunga simpanan dengan loyalitas nasabah dan sebaliknya juga mencari hubungan loyalitas nasabah dengan suku bunga simpanan.

Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang, yang memiliki ciri-ciri pelanggan yang loyal, yaitu (1) melakukan pembelian ulang secara teratur, (2) melakukan pembelian lini produk yang lainnya dari perusahaan tersebut, (3) memberikan referensi pada orang lain, (4) menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing/tidak mudah terpengaruh oleh bujukan pesaing

Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal yaitu nasabah yang diperoleh dari bank yang dijadikan sampel penelitian dan data eksternal yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tentang kondisi persaingan Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu hasil pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan nasabah loyal pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah loyal pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah *Probability Sampling (Random Sampling)* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2009:118).

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh *Roscoe* dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2009:129), sebagai berikut :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 (sepuluh) kali dari jumlah variabel yang diteliti, termasuk di dalamnya adalah jumlah variabel independen dan dependen.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana yang terdiri dari 2 (dua) variabel yaitu variabel suku bunga simpanan dan variabel loyalitas nasabah. Jumlah sampel yang layak untuk penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Semakin besar ukuran sampel maka hasil penelitian akan semakin mendekati kenyataannya, oleh karena itu peneliti mengambil sampel sebanyak 30 untuk setiap variabelnya. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah $40 \text{ konsumen} \times 2 \text{ variabel} = 80 \text{ sampel}$.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel yaitu variabel suku bunga simpanan dan variabel loyalitas nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan hubungan interaktif, jadi dalam hal ini tidak jelas variabel mana yang menjadi variabel independen dan dependen karena keduanya akan diteliti hubungan interaktif atau timbal baliknya. Pada saat menguji hubungan atau pengaruh suku bunga simpanan terhadap loyalitas nasabah maka suku bunga simpanan merupakan variabel independen dan loyalitas nasabah adalah variabel dependennya, sebaliknya saat menguji hubungan atau pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan maka loyalitas nasabah merupakan variabel independen dan suku bunga simpanan merupakan variabel dependennya.

a. Suku Bunga Simpanan

Yang dimaksudkan suku bunga simpanan dalam penelitian ini adalah harga beli yang harus dibayar bank kepada nasabah pemilik simpanan. Bunga ini diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa, kepada nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Adapun indikator dari suku bunga simpanan ini adalah :

- 1) Besarnya suku bunga simpanan menarik dan cukup bersaing
- 2) Suku bunga beragam sesuai dengan pilihan produk simpanan yang beragam
- 3) Adanya hadiah bagi nasabah yang loyal menabung
- 4) Pembayaran bunga simpanan tepat waktu dan bisa sewaktu-waktu diambil saat dibutuhkan

Berdasarkan indikator tentang variabel suku bunga simpanan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert, sebagai berikut :

- 1) Suku bunga simpanan menarik dan cukup

bersaing dengan bank lain.

- 2) Suku bunga simpanan beragam dan mempunyai banyak pilihan jenis simpanan yang menarik dan sesuai kebutuhan nasabah.
- 3) Bank sering memberikan hadiah menarik untuk nasabah yang loyal.
- 4) Pembayaran bunga simpanan selalu tepat waktu dan dapat diambil sewaktu-waktu jika dibutuhkan.

b. Loyalitas Nasabah

Yang dimaksudkan loyalitas dalam penelitian ini adalah suatu komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali atau menjadi pelanggan atas suatu barang atau jasa yang diunggulkan di waktu yang akan datang meskipun situasi atau pengaruh tertentu dan upaya pemasaran yang dilakukan perusahaan memiliki potensi yang menyebabkan pelanggan berperilaku sebaliknya (*switching behavior*). Sedangkan pelanggan dalam penelitian ini disebut nasabah, menurut adalah orang, rumah tangga atau perusahaan yang sepanjang waktu menghasilkan aliran pendapatan yang melebihi jumlah aliran biaya perusahaan yang dapat ditoleransi untuk menarik, menjual dan melayani pelanggan tersebut.

Adapun indikator loyalitas nasabah yang merupakan ciri-ciri nasabah yang loyal, yaitu :

- 1) Melakukan pembelian ulang secara teratur.
- 2) Memberikan referensi pada orang lain.
- 3) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing atau tidak mudah terpengaruh oleh bujukan pesaing.

Berdasarkan indikator tentang loyalitas pelanggan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert, sebagai berikut :

- 1) Saya selalu tertarik untuk menggunakan

ulang atas jasa simpanan yang diberikan oleh bank.

- 2) Saya akan mempengaruhi nasabah lain untuk menggunakan jasa bank.
- 3) Saya tetap menggunakan jasa bank meskipun banyak jasa pesaing lainnya yang dapat mempengaruhi pilihan saya.

Tehnik Analisis Data

Sesuai dengan hipotesis dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka digunakan analisis regresi sederhana dengan bentuk hubungan assosiatif yang bersifat interaktif, yang digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh timbal balik antara 2 (dua) variabel. (Sugiyono, 2009:35).

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2008:137)

Setelah data dinyatakan teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan pengujian asumsi dasar regresi linier sederhana yang menggunakan pendapat Lukas Setia Atmaja (2009:168), yaitu : (1) variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier, (2) variabel dependen harus kontinyu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara variabel dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y. Artinya, nilai $(Y - Y')$ harus sama untuk semua nilai Y' . Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut "homoscedasticity". Selain itu, nilai residual atau $(Y - Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata-rata nol, (3) nilai observasi yang

berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut "autocorrelation" atau "autokorelasi". Autokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*). Data dalam penelitian ini bukan data jenis *time series data*, maka asumsi yang dipakai dalam penelitian ini adalah data harus berdistribusi normal dan homoskedastisitas.

Setelah asumsi dasar regresi linier berganda terpenuhi, maka selanjutnya dapat dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel suku bunga simpanan terhadap variabel loyalitas nasabah dan sebaliknya pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan. Untuk itu dilakukan uji t yang merupakan uji hipotesis secara parsial atau sendiri-sendiri.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana tersebut juga dapat diketahui koefisien determinasi (R^2) yang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Menurut Singgih Santoso (2012:355), untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier adalah dengan menggunakan nilai *R Square*. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam prosentase.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah menggunakan jasa simpanan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang, dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Deskripsi

responden berdasarkan beberapa klasifikasi disajikan sebagai berikut :

Tabel 1.

Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	42	52,5%
2	Perempuan	38	47,5%
	Jumlah	80	100%

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Data di atas menunjukkan bahwa dari 80 responden yang terpilih, 42 orang atau 52,5 % diantaranya adalah laki-laki dan sisanya sebanyak 38 orang atau 47,5 % adalah perempuan. Jumlah data tersebut menunjukkan bahwa nasabah loyal di didominasi oleh laki-laki.

Tabel 2

Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pedagang	6	7,5 %
2	Petani	8	10 %
3	Pegawai Negeri	3	3,75 %
4	Wiraswasta	32	40 %
5	Karyawan Swasta	21	26,25 %
6	Ibu Rumah Tangga	5	6,25 %
7	Bina Marga	1	1,25 %
8	BPN	1	1,25 %
9	Satpam	1	1,25 %
10	Karyawan Honorer	1	1,25 %
11	Guru	1	1,25 %
	Jumlah	80	100%

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Data di atas menunjukkan bahwa dari 80 responden yang terpilih, sebanyak 6 orang atau 7,5 % adalah pedagang, sebanyak 8 orang atau 10 % adalah petani, sebanyak 3 orang atau 3,75 % adalah pegawai negeri, sebanyak 32 orang atau 40 % adalah wiraswasta,

sebanyak 21 orang atau 26,25 % adalah karyawan swasta, sebanyak 5 oarang atau 6,25 % adalah ibu rumah tangga, sebanyak 1 orang atau 1,25 % bina marga, sebanyak 1 oarang atau 1,25 % adalah BPN, sebanyak 1 orang atau 1,25 % satpam, sebayak 1 orang atau 1,25 % adalah karyawan honorer, dan sisanya sebanyak 1 orang atau 1,25 % adalah guru. Data ini menunjukkan bahwa nasabah loyal didominasi oleh wiraswasta.

Tabel 3

Jumlah Responden Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
1	21-30	33	41,25 %
2	31-40	27	33,75 %
3	41-50	15	18,75 %
4	> 50 tahun	5	6,25 %
	Jumlah	80	100%

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Data di atas menunjukkan bahwa dari 80 responden yang terpilih, sebanyak 33 orang atau 41,25 % berusia 21-30 tahun, sebanyak 27 orang atau 33,75 % berusia 31-40 tahun, sebanyak 15 orang atau 18,75 % berusia 41-50 tahun dan sebanyak 5 orang atau 6,25 % berusia di atas 50 tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa nasabah loyal didominasi responden berusia 21-30 tahun.

Hasil Analisis Data

Pengujian terhadap instrumen penelitian dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas dikatakan valid jika r hitung minimal 0,3 atau r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini r tabel dengan jumlah 80 responden pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05 adalah 0,220. Hasil uji validitas variabel suku bunga simpanan diperoleh r hitung untuk pertanyaan pertama 0,484, pertanyaan kedua 0,609, pertanyaan ketiga 0,776 dan pertanyaan keempat sebesar 0,656, yang kesemuanya mempunyai tingkat signifikansi 0,00. Hasil uji validitas variabel

loyalitas nasabah diperoleh r hitung untuk pertanyaan pertama 0,684, pertanyaan kedua 0,730 dan pertanyaan ketiga 0,858 yang kesemuanya mempunyai tingkat signifikansi 0,00. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel suku bunga simpanan dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian ini dapat dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.

Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* pada variabel suku bunga simpanan menunjukkan koefisien sebesar 0,519 dan pada variabel loyalitas nasabah menunjukkan koefisien sebesar 0,582 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan cukup reliabel. Dengan demikian kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang handal karena dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan.

Pengujian terhadap asumsi dasar regresi linier sederhana dilakukan dengan menguji normalitas data dan bebas heteroskedastisitas. Dari hasil analisis data diperoleh hasil bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal, hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal. Sedangkan pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Scatter Plot, menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas, yang berarti bahwa tidak ada gangguan yang berarti dalam model regresi ini.

Analisis regresi linier sederhana dapat dilanjutkan setelah asumsi dasar regresi linier sederhana terpenuhi. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk

melakukan pengujian t terhadap variabel independen, maka diperlukan hasil t tabel. Hasil t tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $(n-2) = 80-2 = 58$, maka diperoleh t tabel = $\pm 1,990$.

Pengujian hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh penentuan suku bunga simpanan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang, diperoleh nilai t hitung = 3,684 dengan signifikansi 0,000. Ini berarti t hitung $(3,684) > t$ tabel $(1,990)$, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penentuan suku bunga simpanan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang.

Pengujian hipotesis kedua yang menyatakan terdapat pengaruh loyalitas nasabah yang signifikan terhadap penentuan suku bunga simpanan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang, diperoleh nilai t hitung = 3,684 dengan signifikansi 0,000. Ini berarti t hitung $(3,684) > t$ tabel $(1,990)$, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh loyalitas nasabah yang signifikan terhadap penentuan suku bunga simpanan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang.

Fungsi regresi linier sederhana yang dihasilkan untuk pengaruh penentuan suku bunga simpanan terhadap loyalitas nasabah diperoleh bentuk persamaan regresi *Unstandardized coefficients* yaitu $Y = 5,222 + 0,358 X$. Fungsi regresi linier sederhana yang dihasilkan untuk pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan diperoleh bentuk persamaan regresi *Unstandardized coefficients* yaitu $Y = 11,029 + 0,414 X$.

Hasil koefisien determinasi (*R square*)

dari hipotes pertama diperoleh hasil sebesar 0,148 berarti 14,8% loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh penentuan suku bunga simpanan, sedangkan sisanya sebesar 85,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil koefisien determinasi (R square) dari hipotes kedua diperoleh hasil sebesar 0,148 berarti 14,8% penentuan suku bunga simpanan dapat dijelaskan oleh loyalitas nasabah, sedangkan sisanya sebesar 85,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel penelitian ini sebagian besar menyatakan persetujuannya. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan persetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Pembahasan hasil pengujian hipotesis atas pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dijelaskan sebagai berikut :

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh penentuan suku bunga simpanan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa suku bunga simpanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang. Hasil persamaan regresi liner sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif berarti jika suku bunga simpanan meningkat maka loyalitas nasabah meningkat dan sebaliknya. Hasil ini mendukung teori suku bunga simpanan bank oleh Kasmir (2012) dan teori penetapan harga oleh Kotler dan Keller (2002), yang mengatakan bahwa dalam menetapkan suatu harga harus melihat permintaan dimana semakin tinggi harga, semakin rendah permintaan. Nasabah juga beranggapan bahwa suku bunga simpanan

sesuai dengan keinginan nasabah, suku bunga simpanan sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan dan memberikan potongan administrasi suku bunga simpanan yang relatif kecil kepada nasabah.

Suku bunga simpanan yang merupakan harga bagi pihak bank mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dijelaskan karena suku bunga simpanan berbeda dengan suku bunga kredit. Pada suku bunga pinjaman hubungannya berlawanan, dimana semakin tinggi suku bunga pinjaman maka akan menurunkan keputusan nasabah dan sebaliknya semakin menurun suku bunga simpanan maka akan meningkatkan keputusan nasabah untuk mengambil pinjaman yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas nasabah. Pada suku bunga simpanan hubungannya positif atau searah jika suku bunga simpanan dinaikkan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah dan jika suku bunga simpanan diturunkan akan menurunkan loyalitas nasabah. Hal ini terjadi karena suku bunga simpanan merupakan harga beli bagi pihak bank dan bagi nasabah merupakan harga jual.

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh loyalitas nasabah terhadap penentuan suku bunga simpanan menunjukkan bahwa loyalitas nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penentuan suku bunga simpanan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang. Hasil persamaan regresi liner sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif berarti jika loyalitas nasabah meningkat maka suku bunga simpanan meningkat dan sebaliknya. Kondisi membuktikan bahwa bank akan memberikan suku bunga simpanan yang tinggi kepada nasabah yang loyal pada bank. Hal ini merupakan bentuk penghargaan pihak bank kepada nasabah mereka yang loyal, sehingga dengan memberikan suku bunga simpanan yang tinggi maka bank mempunyai harapan bahwa nasabah mereka

tetap loyal kepada mereka. Pihak bank akan mempertahankan nasabah mereka yang loyal selain dengan suku bunga simpanan yang menarik juga memberikan pelayanan lainnya diantaranya berupa pemberian hadiah dan pemotongan biaya administrasi bagi nasabah yang tetap loyal menyimpan dana mereka di bank.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penentuan suku bunga simpanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang, yang berarti jika suku bunga simpanan yang merupakan harga beli bagi pihak bank tinggi maka akan dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan sebaliknya. Atas kondisi ini disarankan kepada pihak manajemen Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang untuk bisa mempertahankan dan melayani nasabah dengan baik, diantaranya dengan mempertahankan tingkat suku bunga yang fleksibel bagi nasabah loyal mereka. Tetapi tentunya keputusan tentang suku bunga simpanan yang diambil tidak sampai merugikan pihak bank karena jika bank membeli dana pihak ketiga dari nasabah dengan harga yang terlalu tinggi akan mengurangi keuntungan yang diperoleh, sebaliknya juga perlu dipertimbangkan jika membeli dengan tingkat suku bunga simpanan yang terlalu rendah akan membuat nasabah berpaling kepada bank pesaing lainnya.

Loyalitas nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap penentuan suku bunga simpanan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Lumajang, yang berarti jika loyalitas nasabah tinggi maka nasabah akan mendapatkan suku bunga simpanan yang tinggi pula dan sebaliknya. Atas kondisi ini disarankan kepada nasabah bank agar menjaga loyalitasnya kepada bank yang telah dipilih karena ternyata pihak bank akan sangat

memperhatikan nasabah yang loyal baik dalam hal pelayanan mereka maupun tingkat suku bunga yang diberikan. Tingginya tingkat persaingan antar bank terutama dalam hal penentuan bunga simpanan tentu dapat mempengaruhi nasabah untuk memilih bank yang memberikan bunga simpanan yang tinggi. Namun demikian disarankan kepada nasabah atau masyarakat untuk dapat memilih bank yang sehat dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), karena tawaran bunga yang menggiurkan kalau tidak diimbangi dengan kondisi bank yang sehat tidak dapat menjamin dana masyarakat akan tersimpan dengan aman di bank tersebut. Masyarakat dapat melihat kondisi tingkat kesehatan suatu bank secara terbuka karena bank saat ini dituntut untuk mempublikasikan kinerja keuangannya sehingga masyarakat dapat memilih bank yang sehat dan dapat menyimpan dana masyarakat dengan aman.

Penelitian ini menarik untuk ditindaklanjuti karena keterbatasan penelitian ini adalah meneliti hubungan interaktif antara penentuan suku bunga simpanan dengan loyalitas nasabah yang hanya menggunakan satu variabel independen dan satu variabel dependen, sedangkan variabel lain yang saling mempengaruhi dengan menggunakan lebih dari satu variabel diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan (2003) "Costumer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer."
- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN : Yogyakarta.*

, 2008, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.

, 2009, Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.

Sunarto, 2006, Analisis Pengaruh Strategi Pembangunan Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing

Taswan, Can DR.2010. Manajemen Perbankan. Edisi 2 (dua). UPP STIM YKPN :Jogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset : Yogyakarta.

Umar, Husein. 2003. Metode Riset Bisnis. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Zeitham 1, Valarie A and Bitner, Mary Jo. Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'1 Edition, New York, 2002, p.40