

## FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG TABUNGAN SIMAPAN DI BANK DAERAH LAMONGAN JAWA TIMUR

Sani Rusminah<sup>1</sup>, Indira Shofia Maulida<sup>2</sup>, Ike Susanti<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan

Email : [sanirusminah@gmail.com](mailto:sanirusminah@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan

Email : [indira.shofia@gmail.com](mailto:indira.shofia@gmail.com)

<sup>3</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan

Email : [ik33susanti@gmail.com](mailto:ik33susanti@gmail.com)

**Abstract:** *This study is a survey research on Regions Bank Headquarters Lamongan with title "The Influence of Customer Decision to Save the Savings Simapan in Lamongan Regional Banks ". The purpose of this research is to find out and analyze if there is partial effect, simultaneous and dominant among the factors of interest, quality of service and gifts to the customer's decision to save. To determine the influence of the relationship between the variables used multiple regression analysis, t test and F test test data analysis using the SPSS version 17 with the results of (1)  $Y = 0.157 + 0.127 + 0.480 X1 + 0.396 X2 X3 + X2 E$  showed the most dominant variable ( 2) test the t interest (1,992), quality of service (5.314) and gifts (4.778), the value of t count > t table (1.986) means a partial effect on the dependent variable (3) F count (312 329) > F table 2,70 means the simultaneous effect on the dependent variable. The conclusion of this study is the variable of interest, quality of service and reward influence the customer's decision to save the savings Simapan in Lamongan Regional Banks.*

**Keywords:** *Interest, Quality Service, Gift, and Customer Decision*

### 1. PENDAHULUAN

Menurut Kasmir (2012 : 12) Bank secara sederhana dapat di artikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Kemudian pengertian Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 2 adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Citra Umbara, 2013 : 271).

Kegiatan pokok perbankan adalah menghimpun dan menyalurkan dana. Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga. Kemudian rangsangan lainnya dapat berupa cendera mata, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin beragam dan menguntungkan balas jasa yang di berikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya (Kasmir, 2012 : 14)

Demikian halnya dengan Bank Daerah Lamongan sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan yang dalam melaksanakan kegiatannya diharapkan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan jasa perbankan lainnya.

Dalam dunia persaingan perbankan, Bank Daerah Lamongan, memiliki dua produk sebagaimana Bank Umum yaitu Produk Simpanan (Tabungan dandeposito) serta kredit. Untuk Produk tabungan terdiri dari 8 jenis tabungan yaitu Wajib, Utama, Umum, APPKD, Simapan, Haji, SurbandanTapepram. Dengan fitur dan karakteristik produk yang berbeda.

Dari 8 jenis tabungan tersebut, tabungan Simapan cenderung memiliki *brand image* lebih tinggi di banding produk tabungan lainnya. Keunggulan tabungan Simapan merupakan tabungan berhadiah yang di undi 2 kali setiap tahun, system pelayananjemput bola yang di kemas dengan fasilitas “KotakSimapan” yang di berikan kepada masing-masing nasabah, segmen pasar Simapan cukup luas yaitu mulai anak-anak, toko-toko sampai dengan ibu rumah tangga. Keunikan dan kelebihan yang melekat pada produk tabungan Simapan sehingga menetapkan Simapan sebagai produk unggulan.

Dalam upaya mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi baik internal maupun eksternal, Bank Daerah Lamongan senantiasa memberikan kontribusi yang optimal terhadap pendapatan melalui layanan unggul dalam penghimpunan dan penyaluran dana pemda dan masyarakat guna meningkatkan pembangunan ekonomi daerah.

Upaya tersebut antara lain dengan peningkatan nilai manfaat produk yang ditawarkan secara berkelanjutan serta memberikan berbagai balas jasa kepada nasabah , misalkan dengan memberikan bunga yang spesial (lebih menarik) dan di berikan juga berbagai macam undian hadiah, yang dimaksudkan agar Bank Daerah Lamongan memiliki daya saing yang kuat untuk menempatkan dananya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau masyarakat juga di utamakan, karena tanpa nasabah maka bank tidak akan memiliki aktivitas apapun.

Dari upaya-upaya tersebut di maksudkan di samping Bank mampu mempertahankan produknya, agar Bank juga memperoleh nasabah lebih banyak lagi, sehingga upaya tersebut di harapkan dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank Daerah Lamongan. Menurut Fahmi (2013 : 1), suatu keputusan tidak akan memiliki tingkat ke akuratan yang kuat jika tidak di dukung berbagai informasi maupun faktor yang ada.

Dalam penelitian ini disebutkan tigafaktor yang mempengaruhi nasabah untuk menabung tabungan Simapan yakni bunga, kualitas, pelayanan dan hadiah.

Bunga merupakan suatu imbalan balas jasa yang di berikan oleh pihak bank kepada nasabah. Selain itu bagi pihak bank bunga ini di gunakan sebagai alat atau sarana untuk memasarkan tabungan. (Ningsih, 2014:32). Kotlerdan Keller (2009:143) mengemukakan bahwa kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di nyatakan atau tersirat.

Sedangkan pemberianhadiahatau reward merupakan salah satu strategi dalam marketing bisnis. Tujuannya adalah untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan, sebagai daya tarik untuk menjaring konsumen baru, meningkatkan omzet usaha, sebagai wujud rasa terimakasih, dan sekaligus juga sebagai media promosi usaha. (Panca : 2010)

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Apakah variabel bunga, kualitas pelayanan dan hadiah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung tabungan Simapan pada kantor Pusat Bank Daerah Lamongan? (2) Apakah variabel bunga, kualitas pelayanan dan hadiah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung tabungan Simapan pada kantor Pusat Bank Daerah Lamongan? (3) Manakah di antara faktor bunga, kualitas pelayanan dan hadiah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah dalam menabung tabungan Simapan pada Kantor Pusat Bank Daerah Lamongan?

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktorbunga, kualitas pelayanan dan hadiah secara parsial, simultan dan dominan berpengaruh

terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Simpanpada Kantor Pusat Bank Daerah Lamongan.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian survey. Menurut Sugiyono (2012:6), metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen). Pada umumnya pengertian survey di batasi pada penelitian yang datanya di kumpulkan dari sample atas populasi untuk mewakili seluruh populasi.

Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sehingga di dapat 100 responden.

Untuk memperoleh data yang relevan terhadap penelitian maka metode yang digunakan oleh peneliti meliputi penyebaran kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan teknik pengambilan data sehingga dapat di analisis dengan menggunakan beberapa uji statistik meliputi (1) Uji validitas (2) Uji reliabilitas (3) uji regresi berganda dengan persamaan  $Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 - \beta_3 X_3 + e$  (4) uji korelasi dan determinasi ganda (5) uji t dengan dengan membandingkan antara nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $t_{hitung}$ . (6) Uji F dengan cara membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 17.00.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas  $X_1$   
Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5
x1	Pearson Correlation	1	.523**	.260**	.169	.274**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.092	.006
	N	100	100	100	100	100
x2	Pearson Correlation	.523**	1	.259**	.458**	.336**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.000	.001
	N	100	100	100	100	100
x3	Pearson Correlation	.260**	.259**	1	.264**	.390**
	Sig. (2-tailed)	.009	.009		.008	.000
	N	100	100	100	100	100
x4	Pearson Correlation	.169	.458**	.264**	1	.541**
	Sig. (2-tailed)	.092	.000	.008		.000
	N	100	100	100	100	100

x5	Pearson Correlation	.274**	.336**	.390**	.541**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Output SPSS 17

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X<sub>2</sub>  
Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5
x1	Pearson Correlation	1	.556**	.326**	.316**	.333**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.001
	N	100	100	100	100	100
x2	Pearson Correlation	.556**	1	.554**	.501**	.418**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3	Pearson Correlation	.326**	.554**	1	.681**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x4	Pearson Correlation	.316**	.501**	.681**	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
x5	Pearson Correlation	.333**	.418**	.527**	.611**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Output SPSS 17

Tabel 3. Hasil Uji Validitas X<sub>3</sub>  
Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5
x1 Pearson Correlation	1	.458**	.397**	.281**	.208*
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.038
N	100	100	100	100	100
x2 Pearson Correlation	.458**	1	.516**	.433**	.391**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
x3 Pearson Correlation	.397**	.516**	1	.665**	.446**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100
x4 Pearson Correlation	.281**	.433**	.665**	1	.624**
Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100
x5 Pearson Correlation	.208*	.391**	.446**	.624**	1
Sig. (2-tailed)	.038	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Output SPSS 17

Tabel 4. Uji Validitas Y

<b>Correlations</b>					
	x1	x2	x3	x4	x5
x1 Pearson Correlation	1	.513**	.479**	.343**	.346**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
x2 Pearson Correlation	.513**	1	.624**	.274**	.302**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.002
N	100	100	100	100	100
x3 Pearson Correlation	.479**	.624**	1	.488**	.577**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100
x4 Pearson Correlation	.343**	.274**	.488**	1	.644**
Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000		.000
N	100	100	100	100	100
x5 Pearson Correlation	.346**	.302**	.577**	.644**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Output SPSS 17

Uji validitas adalah untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu instrumen. Untuk mnegtahuinya di lakukan dengan cara mmebandingkan r hitung > r tabel. Sedangkan di dapat r tabel sebesar 1,966. Sehingga instrumen di nyatakan valid

Tabel 6. Uji reliabilitas X1

**X1.Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	5

Tabel 7. Uji reliabilitas X2

**X2.Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

Tabel 8. Uji reliabilitas X3

**X3.Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	5

Tabel 9. Uji reliabilitas Y

**Y.Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	5

Uji reliabilitas yakni membandingkan koefisien Alpha yang di peroleh dengan nilai kritis, jika lebih besar dari nilai kritis berarti instrumen reliabel. Pada taraf  $\alpha = 0,05$  dan  $n=100$ .

Tabel 10. Analisis Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1										

1 (Constant)	.157	.561		.280	.780					
x1	.127	.064	.110	1.992	.049	.818	.199	.062	.315	3.175
x2	.480	.090	.479	5.314	.000	.937	.477	.165	.119	8.405
x3	.396	.083	.396	4.778	.000	.927	.438	.149	.141	7.105

a. Dependent Variable: y

Uji regresi berganda kegunaannya yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas minimal dua atau lebih. Dengan menggunakan model persamaan  $Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 - \beta_3 X_3 + e$

Tabel 10. Analisis Korelasi ganda dan Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.952 <sup>a</sup>	.907	.904	.659	1.832

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: y

Uji korelasi ganda dan determinasi untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y).

Tabel 11. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.157	.561		.280	.780					
x1	.127	.064	.110	1.992	.049	.818	.199	.062	.315	3.175
x2	.480	.090	.479	5.314	.000	.937	.477	.165	.119	8.405
x3	.396	.083	.396	4.778	.000	.927	.438	.149	.141	7.105

a. Dependent Variable: y

Uji t untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri. Dengan membandingkan antara nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $t_{hitung}$ . Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  di terima, artinya variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Tabel 12. Tabel Uji F  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	407.046	3	135.682	312.329	.000 <sup>a</sup>
Residual	41.704	96	.434		
Total	448.750	99			

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: y

Uji F untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara variabel bebas dan variabel terikat secara bersama-sama. Dengan cara membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  di terima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan analisa di atas dapat di bahas sebagai berikut:

- Dari uji validitas dapat di ketahui bahwa untuk masing-masing item pada variabel bunga ( $X_1$ ) r hitung di dapat  $> r$  tabel, pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) r hitung di dapat  $> r$  tabel, pada variabel hadiah ( $X_3$ ) r hitung di dapat  $> r$  tabel dan pada variabel keputusan nasabah (Y) r hitung di dapat  $> r$  tabel. Sedangkan di ketahui bahwa nilai r tabel 0,1966 yang berarti menunjukkan nilai r hitung  $> r$  tabel sehingga instrument yang di gunakan dalam penelitian di nyatakan valid.
- Hasil pengujian reliabilitas dengan SPSS 17 metode *Alpha Cronbach's* di peroleh koefisien alpha Bunga sebesar 0,718, Kualitas Pelayanan sebesar 0,822, Hadiah sebesar 0,801 dan Keputusan Nasabah sebesar 0,802. Koefisien Alpha yang di peroleh di bandingkan dengan nilai kritis, jika lebih besar dari nilai kritis berarti instrumen reliabel. Pada taraf  $\alpha = 0,05$  dan  $n=100$  ternyata koefisien Alpha yang di peroleh masing-masing variabel adalah  $> 0,6$ , yang artinya instrumen yang di gunakan Reliabel.
- Dari hasil pengujian koefisien determinasi di dapat Adjusted  $R^2 = 0,904$ . Dari nilai tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa variabel bunga, kualitas pelayanan dan hadiah secara bersama-sama telah mampu menjelaskan atau menerangkan keragaman dari variabel terikat yaitu keputusan menabung. Pengaruh variabel bebas bunga, kualitas pelayanan dan hadiah terhadap keputusan nasabah memberikan kontribusi sebesar 90,4% sedangkan sisanya sebesar 9,6% di jelaskan oleh variabel bebas yang lain yang tidak di masukkan ke dalam model persamaan, misalkan persaingan dan keamanan dana simpanan.
- Regresi berganda  $Y = 0,157 + 0,127 X_1 + 0,480 X_2 + 0,396 X_3 + e$   
 $a = 0,157$ , merupakan intersep (Constant) yang berarti bahwa apabila variabel bebas dalam penelitian (bunga, kualitas pelayanan dan hadiah) pengaruhnya = 0, maka hasil yang di peroleh dari keputusan menabung (Y) adalah sebesar 0,157  
 $b_1 = 0,127$  artinya untuk variabel bunga koefesien regresi ( $b_1$ ) menunjukkan nilai 0,127 yang berarti apabila variabel bunga mengalami kenaikan satu unit, maka keputusan menabung akan mengalami kenaikan sebesar 0,127 pada saat variabel bebas yang lain sama dengan nol.

$b_2 = 0,480$  artinya untuk variabel kualitas pelayanan koefisien regresi ( $b_2$ ) menunjukkan nilai 0,480 apabila variabel pelayanan mengalami kenaikan satu unit, maka keputusan menabung akan mengalami kenaikan sebesar 0,480 pada saat variabel bebas yang lain sama dengan nol.

$b_3 = 0,396$  artinya untuk variabel hadiah koefisien regresi ( $b_3$ ) menunjukkan nilai 0,396 apabila variabel hadiah mengalami kenaikan satu unit, maka keputusan menabung akan mengalami kenaikan sebesar 0,396 pada saat variabel bebas yang lain sama dengan nol.

e. Dari hasil uji t untuk variabel  $X_1$  (Bunga) diperoleh nilai t hitung (1,992) lebih besar dari pada t tabel (1,986) sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$  dan variabel Y, yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel bunga terhadap keputusan menabung.

Dari hasil uji t variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan) di peroleh nilai t hitung (5,314) lebih besar dari pada t tabel (1,986) sehingga t hitung > t tabel maka  $H_0$  di tolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_2$  dan variabel Y, yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung.

Dari hasil uji t variabel  $X_3$  (hadiah) di peroleh nilai t hitung (4,778) lebih besar dari pada t tabel (1,986) sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_3$  dan variabel Y, yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel hadiah terhadap keputusan menabung.

f. Dari tabel anova di peroleh  $F_{hitung}$  sebesar 312,329 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  di terima artinya bahwa variabel bebas (bunga, kualitas pelayanan dan hadiah) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung.

#### 4. KESIMPULAN

##### Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas dapat di simpulkan bahwa variabel bebas yang di gunakan dalam penelitian ini adalah bunga, kualitas pelayanan dan hadiah. Sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan nasabah. Dari pembahasan dapat di simpulkan bahwa faktor bunga, kualitas pelayanan dan hadiah mempunyai pengaruh secara parsial, simultan dan dominan terhadap keputusan nasabah untuk menabung Tabungan Simapan pada Kantor Pusat Bank Daerah Lamongan.

.Di lihat dari tingkat persaingan perbankan yang semakin ketat, dengan terbukti adanya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga memudahkan bagi perusahaan untuk mengetahui variabel mana yang hendak di tingkatkan untuk kepuasan pelanggan ataupun peningkatan nasabah pada perusahaan perbankan tersebut.

##### Saran

Bank hendaknya mempertahankan sistem pelayanan yang di berikan oleh bank terhadap nasabah tabungan Simapan. Karena bank belum mengetahui tingkat persaingan dengan bank lain. Sehingga dengan begitu bank akan siap dan mampu bersaing dengan bank-bank lain untuk mempertahankan produk nya, karena sesuai dari hasil penelitian yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Sedangkan Bagi calon nasabah yang ingin menabung pada Bank Daerah Lamongan setidaknya mempunyai gambaran bahwa Bank memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga tidak ragu-ragu lagi jika ingin menabung di bank Daerah Lamongan.

## DAFTAR PUSTAKA .

- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung : Alfabeta
- Citra Umbaran. 2013. U-U R.I. NO.6 TAHUN 2009 TENTANG BANK INDONESIA dan U-U R.I. NO. 21 TAHUN 2008 TENTANG PERBANKAN SARI'AH. Bandung : Citra Umbaran
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. RAJAGRAFINDO JAKARTA
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- M. Bayu Panca. (2014). Library Hadiah. [www.pengaruh+pemberian+hadiah+terhadap+keputusan+nasabah.html](http://www.pengaruh+pemberian+hadiah+terhadap+keputusan+nasabah.html) (Di akses, Kamis, 25 Desember 2014)
- Pambudy, A. P., & Syairozi, M. I. (2019). Analisis Peran Belanja Modal dan Investasi Swasta Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Serta Dampaknya Pada Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1), 26-39.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Susanti, I., Syairozi, M. I., & Lukman, H. Y. W. (2021). Analisis Sistem Manajemen Dalam Pengelolaan Bumdes Di Desa Bluluk. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 701-710.
- Syairozi, M. I. (2011). *Analisis peranan sektor pertanian terhadap produk domestik regional bruto (PDRB) di kabupaten Malang (periode 2000-2008)* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Malang).
- Tri Rahayu Ningsih. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Penabung Terhadap Keputusan Untuk Menabung di PT. (PERSERO) Bank BRI Tbk. Cabang Lamongan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan. Lamongan.