

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH
TERHADAP PELAYANAN KREDIT
DI BRI UNIT SUKAMULIA**



SKRIPSI

Oleh :

PAILUDDIN

1898.0637/FE/05

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GUNUNG RINJANI**

2007

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan Kredit di BRI Unit Sukamulia". Adapun fokus permasalahannya adalah mengenai kemampuan BRI Unit Sukamulia dalam memberikan pelayanan kredit yang memuaskan kepada para nasabah dan unsur-unsur pelayanan mana sajakah yang dianggap penting oleh nasabah BRI Unit Sukamulia untuk memenuhi kepuasannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas unsur-unsur pelayanan kredit yang diberikan oleh BRI Unit Sukamulia yang selanjutnya ditentukan unsur pelayanan apa yang dianggap penting oleh nasabah BRI Unit Sukamulia.

Jenis penelitian yang dipergunakan untuk mengkaji permasalahan diatas adalah penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan datanya adalah sample survey. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 80 orang yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 1998,77) yaitu :
$$\frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dalam penentuan responden ditentukan dengan menggunakan *Random* dimana tehnik pengumpulan data dengan menggunakan tehnik Wawancara dan observasi, sedangkan alat pengumpul datanya adalah menggunakan Kuisisioner yang diberikan kepada nasabah.

Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis berupa Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dan Analisis T-Test (Uji t) dengan menggunakan alat Bantu perhitungan statistik komputer yaitu dengan menggunakan Program SPSS versie 11 for windows.

Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini secara umum menggambarkan bahwa nasabah BRI Unit Sukamulia puas terhadap pelayanan kredit yang diberikan oleh BRI unit Sukamulia dimana unsur pelayanan yang diberikan kepada nasabah telah memenuhi harapan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan skor rata-rata kinerja aktual yang lebih besar dari rata-rata skor harapan nasabah yaitu 58,13 berbanding 58,04 sehingga IKP diperoleh sebesar 1,00 (sesuai tabel 5.23). Adapun unsur pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah dan perlu segera diperbaiki dan dilengkapi sesuai hasil uji T-Test (pada lampiran 5 dan 6) menunjukkan hasil 0,9802 (< 1) adalah unsur pelayanan *Tangibles* berupa letak lokasi yang mudah dijangkau, fasilitas parkir dan fasilitas pendukung lainnya seperti toilet. Dalam hal ini nasabah mengharapkan letak lokasi yang dekat dengan pasar atau pusat perdagangan, tersedianya tempat parkir yang luas dan tersedianya toilet untuk nasabah.

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, dapat disarankan kepada BRI Unit Sukamulia untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada nasabah. Dimana BRI Unit Sukamulia harus mencari letak lokasi yang mudah dijangkau yang dekat dengan pasar, memperluas tempat parkir sehingga nasabah merasa aman dan nyaman dan segera menyediakan toilet bagi nasabah.