

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON KUPEDES CUSTOMERS AT PT BANK RAKYAT INDONESIA KCP IMBANAGARA)

By:

Triana Khusnurrohmah

NPM 233404083

Guide I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Guide II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

The purpose of this study is to determine the magnitude of the influence of Service Quality on KUPEDES Customer Satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. The research approach used is a quantitative approach with a verifiable method, a sampling technique using probability sampling, a collection technique carried out through the distribution of questionnaires to 90 respondents of KUPEDES customers who are recorded as active debtors at Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. The analysis tool uses simultaneous linear regression. Based on the results of the analysis, the quality of service has a positive value of 0.554 indicating that the quality of service of one unit will increase customer satisfaction by 0.544 units. The determination coefficient value (R^2) of 0.544 shows that 54.4% of KUPEDES customer satisfaction is influenced by service quality, while the rest is influenced by other factors such as product quality, cost, and location. The results of the T test showed a significant value of $0.001 < 0.05$ and T calculated $10.250 > T$ table 1.66235 so that H_0 was rejected and H_1 was accepted. Therefore, it can be concluded that Service Quality has a positive and significant effect on KUPEDES Customer Satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. The results of this study provide practical advice for PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara to optimize the number of employees, transparency in handling complaints, and simplify the credit realization process. Meanwhile, the next researcher is expected to conduct research by testing more than one independent variable so that other variables that may have a greater influence other than service quality can be known.

Keywords: service quality, customer satisfaction, KUPEDES.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA NASABAH KUPEDES PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KCP IMBANAGARA)

Oleh:

Triana Khusnurrohmah

NPM 233404083

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah KUPEDES pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode *verifikatif*, teknik sampel menggunakan *probability sampling*, teknik pengumpulan dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden nasabah KUPEDES yang tercatat aktif sebagai debitur pada Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. Alat analisis menggunakan regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan memiliki nilai positif sebesar 0.554 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan satu satuan, akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.544 satuan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.544 menunjukkan bahwa sebesar 54.4% kepuasan nasabah KUPEDES dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas produk, biaya, dan lokasi. Hasil uji T menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan $T \text{ hitung } 10.250 > T \text{ tabel } 1.66235$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KUPEDES pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. Hasil penelitian ini memberikan saran praktis bagi PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara untuk melakukan optimalisasi jumlah pegawai, transparansi penanganan keluhan, dan penyederhanaan proses realisasi kredit. Sementara untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan menguji lebih dari satu variabel independen sehingga dapat diketahui variabel-variabel lain yang mungkin memiliki pengaruh lebih besar selain dari kualitas pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, KUPEDES.