

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER INTEREST IN CREDIT APPLICATIONS AT PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN CIKAJANG SUB-BRANCH OFFICE

By

Rania Desti Nuraini

233404027

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

Guide II : Ageng Asmara Sani, S.E.I., M.E.

This study aims to analyze service quality, customer interest in credit applications, and the effect of service quality on customer interest at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Cikajang Sub-Branch Office. The research was motivated by field indications of service quality issues, including inadequate waiting facilities, uneven Account Officer competency, and delays in credit disbursement processes. This study employs a quantitative verificative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 98 respondents selected using purposive sampling from a population of 4,735 credit customers, and analyzed using simple linear regression. Results indicate that service quality at Bank BJB KCP Cikajang falls in the "Good" category, with the highest score on staff friendliness and courtesy, and the lowest on credit processing timeliness. Customer interest in credit applications also falls in the "Good" category across all four AIDA dimensions. Simple linear regression analysis yielded the equation $Y = 2.737 + 0.270X$, with hypothesis testing showing $t\text{-count} (2.743) > t\text{-table} (1.985)$ and significance value of $0.007 < 0.05$. Therefore, service quality has a positive and significant effect on customer interest in credit applications, though the coefficient of determination (R^2) of 7.3% suggests that other factors also substantially influence customer interest.

Keywords: Service Quality, Customer Interest, Credit.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGAJUAN KREDIT PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG PEMBANTU CIKAJANG

Oleh

Rania Desti Nuraini

233404027

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

Pembimbing II : Ageng Asmara Sani, S.E.I., M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, minat nasabah dalam pengajuan kredit, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cikajang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh indikasi permasalahan kualitas pelayanan di lapangan, meliputi fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, ketimpangan kompetensi antar *Account Officer*, serta keterlambatan dalam proses pencairan kredit. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 98 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dari populasi 4.735 nasabah kredit, dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank BJB KCP Cikajang berada pada kategori Baik, dengan skor tertinggi pada aspek keramahan dan kesopanan staf, serta skor terendah pada ketepatan waktu proses kredit. Minat nasabah dalam pengajuan kredit juga berada pada kategori Baik di seluruh tahapan model AIDA. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 2,737 + 0,270X$, dengan uji hipotesis menunjukkan t hitung $(2,743) > t$ tabel $(1,985)$ dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam pengajuan kredit, meskipun koefisien determinasi (R^2) sebesar 7,3% mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain turut memberikan kontribusi besar terhadap minat nasabah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah, Kredit.