

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KREDIT TERHADAP KEPUASAN DEBITUR PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK KANTOR CABANG PEMBANTU PADAHERANG

Oleh:

Tsania Silviani Husna

NPM 233404086

Pembimbing I : Dede Arif Rahmani, S.Pd., MM
Pembimbing II : Dr. Wilman San Marino, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada debitur dengan teknik accidental sampling. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kredit berada pada kategori baik dan kepuasan debitur berada pada kategori puas. Kualitas pelayanan kredit yang diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai mampu memenuhi harapan debitur. Sikap pegawai yang ramah, profesional, serta kemampuan dalam memberikan informasi kredit yang jelas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan debitur. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur dengan kontribusi sebesar 69,7%, sedangkan 30,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan kredit yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan debitur.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kredit, Kepuasan Debitur, Pelayanan Perbankan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF CREDIT SERVICE QUALITY ON DEBTOR SATISFACTION AT PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAVA BARAT AND BANTEN TBK BRANCH OFFICE PADAHERANG

By:

Tsania Silviani Husna

NPM 233404086

Guide I : Dede Arif Rahmani, S.Pd., MM

Guide II : Dr. Wilman San Marino, S.E., M.M

This study aims to determine and analyze the effect of credit service quality on debtor satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Padaherang Sub-Branch Office. The research employed a quantitative method with descriptive and verificative approaches. Data were collected through questionnaires distributed to debtors using an accidental sampling technique. Data analysis was conducted using descriptive statistics and simple linear regression analysis. The results indicate that credit service quality is categorized as good, while debtor satisfaction is categorized as satisfied. Credit service quality, measured through the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, is considered capable of meeting debtors' expectations. Employees' friendly and professional attitudes, as well as their ability to provide clear credit information, are important factors in increasing debtor satisfaction. The analysis results show that credit service quality has a positive and significant effect on debtor satisfaction, contributing 69.7%, while the remaining 30.3% is influenced by other factors outside this study. Therefore, the better the quality of credit services provided, the higher the level of debtor satisfaction.

Keywords: Credit Service Quality, Debtor Satisfaction, Banking Services.