

Analisis Pelayanan Pinjaman Kredit Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Agung Sejahtera Semarang menggunakan metode Servqual

NIKEN PURBOSARI

Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201003877@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

BPR Agung Sejahtera salah satu perusahaan jasa khususnya di dunia perbankan harus mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan selalu mengutamakan kualitas pelayanan sehingga nasabah merasa puas dan aman dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pinjaman Kredit pada BPR Agung Sejahtera Semarang. Penelitian ini adalah survei dengan sampel 50 responden yang pernah dan sedang menjadi nasabah BPR Agung Sejahtera Semarang. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan Metode Servqual yang meliputi dimensi- dimensi, tangibles (penampilan fisik), Assurance (jaminan), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), empathy (empati). Hasil penelitian menyatakan bahwa pada dimensi keandalan masih terdapat satu indikator yang masih rendah dibanding harapan nasabah yakni indikator keteguhan karyawan dalam menangani masalah/kesulitan dalam pelayanan. Pada variabel jaminan juga terdapat satu indikator yang tidak memenuhi harapan, yaitu pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah. Pada variabel kenampakan, dua indikator tidak memenuhi harapan nasabah dan dua lainnya sama dengan harapan nasabah. Pada variabel empati, semua indikator tidak sesuai dengan harapan nasabah. Pada variabel daya tanggap, dua indikator sama dengan harapan nasabah dan dua lainnya melebihi harapan nasabah. Empati merupakan faktor yang paling rendah nilainya dengan harapan nasabah. Dengan demikian diusulkan pada pihak BPR Agung Sejahtera untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait dengan dimensi empati dan tetap mempertahankan keempat variabel lainnya yaitu kenampakan fisik, daya tanggap, jaminan dan kehandalan.

Kata Kunci : Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pinjaman Kredit, Metode Servqual, Tangible, Assurance, Reliability.

analysis of service loans credit at BPR Agung Sejahtera Semarang using method servqual

NIKEN PURBOSARI

Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201003877@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

BPR Agung Sejahtera one of the services, especially in the banking sector should be able to provide optimum service to always put the quality of service so that customers feel satisfied and safe in the transaction. This research aims to analyze the influence of the quality of loan servicing loan on BPR Agung Sejahtera Semarang. This study is a survey with a sample of 50 respondents who had and being a customer of the BPR Agung Sejahtera Semarang. The primary data obtained through interviews using questionnaires. This study uses the SERVQUAL method approach that includes dimensions, tangibles (physical appearance), Assurance (collateral), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), empathy (empathy). The study states that the dimension of reliability is still an indicator that there is still lower than the indicators of customer expectations of employees firmness in dealing with the problems / difficulties in service. In variable also guarantee there is one indicator that did not meet expectations, the knowledge of employees in answering customer questions. In the variable appearance, the two indicators do not meet the expectations of customers and the other two equal with customer expectations. In empathy variables, all indicators are not in accordance with customer expectations. In the variable responsiveness, two indicators together with customer expectations and the other two customers exceeded expectations. Empathy is a factor that most low value with customer expectations. Thus proposed to the BPR Agung Sejahtera to improve the quality of service associated with the dimensions of empathy and retaining the other four variables, namely physical appearance, responsiveness, assurance and reliability.

Keyword : Keywords: Quality of Service, Loans Services, Methods Servqual, Tangible, Assurance, Reliability.