

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR RESTU MRANGGEN MAKMUR DI MRANGGEN

NOVA AMBARWATI

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 512200300077@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Nasabah mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan nasabah terpenuhi atau terlampaui. Nasabah yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena dapat berpindah ke perusahaan lain dan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Obyek penelitian ini adalah PT. BPR Restu Mranggen Makmur, Jl. Raya Bandungrejo No. 75, Mranggen, Demak. Berdasarkan data, jumlah nasabah kredit tahun 2010 – 2014 mengalami penurunan rata-rata 128 nasabah atau 5,53%. Bila nasabah kredit mengalami penurunan, maka realisasi kredit yang dibebankan juga mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini adalah mengalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Restu Mranggen Makmur di Mranggen

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Restu Mranggen Makmur, Jl. Raya Bandungrejo No. 75, Mranggen, Demak hingga akhir tahu 2014 yang berjumlah 1.973 nasabah. Dengan metode Slovin diperoleh sampel sebanyak 96 nasabah. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan regresi berganda.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa : (1). Bukti fisik terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (2). Keandalan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (3). Daya tanggap terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (4). Jaminan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (5). Empati terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah

Impact of service quality on customer satisfaction PT.BPR Restu Mranggen Makmur

NOVA AMBARWATI

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 512200300077@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Customer satisfaction is feeling happy or upset someone who emerged after comparing the performance (results) are considered products of the expected performance. Customer experience various levels of satisfaction or dissatisfaction after experiencing their services in accordance with the extent to which customer expectations are met or exceeded. An angry customer or disgruntled would cause problems because it can move to another company and spread negative word of mouth. Many factors can affect customer satisfaction, one of which is the quality of service consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Object of this research is PT. RB Restu Mranggen Makmur, Jl. Raya Bandungrejo No. 75, Mranggen, Demak. Based on the data, the number of credit customers in 2010 - 2014 has decreased on average 128 customers, or 5.53%. If the credit customers has decreased, then the realization of loans charged also decreased. The purpose of this study was menganalisis effect of service quality on customer satisfaction PT. BPR Restu Mranggen Makmur in Mranggen

Keyword : Tangibles, reability, responsiveness, assurance and empathy