

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PERMODALAN
NASIONAL MADANI MEKAAR UNIT KERTAPATI 2**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

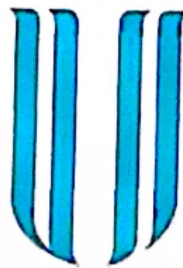
**SINTIA IMESTI
20612010145**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PERMODALAN
NASIONAL MADANI MEKAAR UNIT KERTAPATI 2**

SKRIPSI

Diajukan untuk menyusun skripsi pada Program Strata I (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**SINTIA IMESTI
20612010145**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

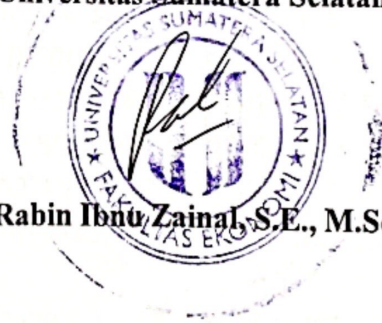
PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Sabtu
Tanggal : 03 Agustus 2024

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan,

Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Unit Kertapati 2. Sampel pada penelitian ini sebanyak 97 orang. Sedangkan jenis dan sumber data diperoleh melalui data primer dan sekunder. Analisis data yang diperoleh menggunakan regresi sederhana. Hasil yang diperoleh pada penelitian dari variabel kualitas pelayanan meliputi : Assuransi, reliabilitas, empati, daya tanggap dan bukti fisik. Sedangkan variabel kepuasan nasabah meliputi : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Dari analisis regresi sederhana menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah berpengaruh positif, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Berdasarkan uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh t_{hitung} hasilnya yaitu 34,117 dengan nilai Sig sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan nilai Sig <0,05. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the effect of credit service quality on PT customer satisfaction. PNM Mekaar Unit Kertapati 2. The sample in this study was 97 people. Meanwhile, types and sources can be obtained through primary and secondary data. Analysis of the data obtained using simple regression. The results obtained in the research from service quality variables include: Assurance, reliability, empathy, responsiveness and physical evidence. Meanwhile, customer satisfaction variables include: conformity to expectations, interest in revisiting and willingness to recommend. From a simple regression analysis, it was found that the variable service quality and customer satisfaction had a positive effect, where the better the service quality, the greater the customer satisfaction. Based on the t test of the Service Quality Variable (X) on the Customer Satisfaction Variable (Y), the result obtained is 34.117 with a Sig value of 0.001. This shows a Sig value <0.05 . Thus it can be concluded that there is a significant influence between the Service Quality Variable (X) on the Customer Satisfaction Variable (Y).