

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PINJAMAN MODAL USAHA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT PERMODALAN NASIONAL MADANI UNIT JAKABARING**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH :

MAYANG ANGGRAINI

20612010219

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Rabu
Tanggal : 7 Agustus 2024

**PJ Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



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

ABSTRAK

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Secara umum, pelayanan di Indonesia masih dinilai kurang baik dan dianggap betele-tele sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi lebih baik.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan dengan baik objek yang akan diukur di dalam penelitian.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Permodalan Nasional Madani Unit Jakabaring. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Services are basically activities provided by organizations or individuals to consumers that are intangible and cannot be owned. In general, services in Indonesia are still considered poor and lengthy, so these problems need to be addressed by companies and other institutions to change the bad image for the better.

The validity test is used to measure whether a questionnaire is valid or not. A questionnaire is said to be valid if the questions on the questionnaire are able to reveal well the object to be measured in the study.

Based on the results and discussion, several conclusions can be drawn, namely that the variable of service quality partially has a positive and significant influence on customer satisfaction at PT Permodalan Nasional Madani Jakabaring Unit. This shows that service quality affects the level of customer satisfaction, the more the quality of service provided increases, the higher the customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction