

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BPR
ARTO MORO SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program
Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



oleh :

ALDI WENNY PRATAMA
NPM : 201003632110333

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

“PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BPR ARTO MORO SEMARANG”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 19 Maret 2024
Dekan,



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, MS
NIDN. 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Semarang, 19 Maret 2024
Dosen Pembimbing



Dra. Wahyu Wirasati, MA
NIDN. 0616056001



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang,
selanjutnya mendapatkan pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka
Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 7 Maret 2024

Waktu : 12.00-selesai

No.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	
2.	Dra. Wahyu Wirasati, MA	
3.	Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B, M.Si	

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di BPR Arto Moro Semarang dengan memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Arto Moro Semarang. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Bank dikenal sebagai lembaga tempat penyimpanan uang yang kegiatan utamanya menerima tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito. Kemudian bank juga dikenal masyarakat sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkan. Dengan berkembangnya pelayanan jasa di Indonesia, salah satunya dalam bidang jasa adalah perbankan. Bank Arto Moro menjadi salah satu perbankan yang ada di Indonesia. Bank Arto Moro berdiri pada 3 Mei 2008 dengan kantor pusat di Jalan Gajah Raya No. 155, Semarang. BPR Arto Moro Semarang membuka kantor kas di Jl. Untung Suropati No. 18, Kalipancur, dan di Jl. Kol. H. Imam Suprpto No. 1, Bulusan, Tembalang, Semarang. Sepuluh tahun berdiri, BPR Arto Moro Semarang terus tumbuh dan berkembang menjadi BPR terbaik di Kota Semarang, kemudian BPR Arto Moro membangun Gedung kantor pusat baru di Jl. Elang Raya, Tembalang. BPR Arto Moro Semarang selalu memperhatikan tentang tingkat suku bunga tabungan/simpanan dan suku bunga kredit/pinjaman. Tidak hanya itu saja, BPR Arto Moro Semarang selalu memperhatikan kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, empati, kepastian, dan bukti fisik. Dengan melihat tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPR Arto Moro Semarang maka dapat melihat bagaimana nilai kepuasan nasabah. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah penelitian eksplanatori. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah BPR Arto Moro Semarang dengan jumlah yang tak terhingga, sampel jumlah 50 responden dengan menggunakan teknik non random sampling dengan cara asidental. Pengumpulan data yang diaplikasikan yaitu wawancara, kuesioner, observasi dan kepustakaan. Serta menggunakan teknik pengolahan data berupa editing, coding dan tabulasi. Adapun uji statistik menggunakan product moment dan korelasi ganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang dikemukakan diterima. Hal ini menandakan bahwa tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepuasan nasabah pada BPR Arto Moro Semarang.

Kata kunci : Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah