

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PRODUK
PINJAMAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT ASAHBANA
SEJAHTERA KOTA PATI**

Skripsi

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan
Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Adminitrasi Bisnis.



Disusun oleh:

DAVID ALI ROZAK

NPM :181003632110291

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS SEMARANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

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

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PRODUK PINJAMAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BAPR ASAHBANA SEJAHTERA KOTA PATI

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

Semarang,

2024

Dekan,



Prof.Dr. Rini Werdiningsih, M.S
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 Ilmu Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang , 2024

Dosen Pembimbing



DRS. Bambang Agus Windu.S,MA
NIDN. 0616085902

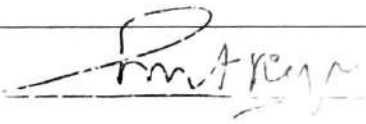


BERITA ACARA SKRIPSI

Setelah skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan dimuka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 17 September 2024

Waktu : 11.00 WIB

No	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1	Drs. Slamet Riyono, MM	1 
2	Drs. Bambang Agus Windu S, MA	2 
3	M. Hangga Novian, S.AB., M.Si	3 

ABSTRAK

Kepuasan Nasabah adalah hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan, hal ini dikarenakan apabila Nasabah tidak puas dengan layanan yang telah diberikan maka tidak menutup kemungkinan Nasabah tidak menjadi loyal terhadap perusahaan, adanya kondisi tersebut maka menuntut setiap usaha (Perbankan/Koperasi KSP) untuk terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik pada Nasabahnya, banyak faktor yang dapat menyebabkan Nasabah menjadi puas seperti Kualitas pelayanan, Fasilitas Produk Pinjaman dan masih banyak lagi yang lainnya, Sebagaimana permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mencari apakah ada Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas Produk Pinjaman Terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Asahbana Sejahtera Kota Pati, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Produk Pinjaman terhadap kepuasan Nasabah PT BPR Asahbana Sejahtera Kota Pati

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah datang ke PT BPR Asahbana Sejahtera Kota Pati dan sudah menjadi nasabah, dengan penentuan sampel dengan teknik *Non-random* sampling dengan cara *icidental sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, masyarakat yang datang ke PT BPR Asahbana Sejahtera Kota Pati dengan menggunakan rumus slovin sampai ditemukan batas responden sebagaimana direncanakan yaitu sebanyak 45 orang. Metode pengumpulan data melalui kuesioner (angket) dan Observasi. Dengan Sumber data dari primer dan sekunder. pengolahan data dengan *editing, coddng, tabulating*. sedang analisa data menggunakan analisa kuantitatif *dengan konsep eksplanatori* bermaksud menjelaskan pengaruh antara variabel penelitian, yang kemudian diuji dengan menggunakan uji statistik (*koofesien product moment*), dan dari analisis data dari masing- masing variabel yaitu Kualitas pelayanan didapat persentase 0,773 atau 77,3% pada kategori Sangat Tinggi yaitu pada kategori 75,0-100,0%, lalu pada variabel Fasilitas Produk Pinjaman didapat persentase 0,813 atau 81,3%. pada kategori Sangat Tinggi antara 75,0-100,0%, dan pada Kepuasan Nasabah didapat persentase 0,833 atau 83,3%. pada kategori Sangat Tinggi antara 75.0 – 100.0%, dan untuk melihat pengaruh antar variabel digunakan alat *uji statistic korelasi product moment*. Dengan teknik analisis data dengan tabel silang dan Uji Statistik analisis regresi linier sederhana. Dari pengujian hipotesis uji statistik didapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan x_1 terhadap Kepuasan Nasabah (y) dengan signifikan 5% pada (r) Tabel (0,603 > 0,294) sehingga dengan demikian hipotesa **diterima**. kemudian pada Variabel Fasilitas Produk Pinjaman terhadap Kepuasan Nasabah didapat pengaruh signifikan antara dengan signifikan 5% pada (r) Tabel (0,775 > 0,294) sehingga dengan demikian hipotesa diterima. lalu dari hasil hitungan korelasi korelasi ganda antara, X, terhadap Y diperoleh (r) hitung sebesar 0,628, hasil "r" bila dikonsultasikan dengan (r) tabel *product moment* dengan (N) 45 pada kepercayaan 5 % (0,881 > 0,294) dengan demikian kofesien korelasi 0,724 adalah **signifikan**, dengan demikian Hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang positif atau signifikan antara Kualitas pelayanan (X1) dan Fasilitas Produk Pinjaman (X2) terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Asahbana Sejahtera Kota Pati (Y) dapat **diterima**

Kata Kunci : Kualitas pelayanan , Fasilitas Produk Pinjaman dan kepuasan Nasabah