

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah”

Resyafudin Taka Utama
NIM : 141130010

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
(Resyafudin@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah di PD. BPR Bank Kota Magelang. Variabel independent yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), sedangkan untuk variabel dependent pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey, dimana peneliti melakukan pengamatan, pengumpulan data, menganalisis informasi, dan pelaporan hasil yang terfokus pada Nasabah Kredit Multiguna di PD. BPR Bank Magelang. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala likert, dimana responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan dan kualitas produk kredit multiguna secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BPR Kota Magelang. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah kredit mutiguna di Bank BPR Kota Magelang. (3) Kualitas produk kredit multiguna berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BPR Kota Magelang