

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN PINJAMAN PADA LEMBAGA KEUANGAN
MIKRO AGRIBISNIS (LKM-A) SAIYO SAKATO DI KOTA
PADANG**

OLEH :



Pembimbing 1 : Cipta Budiman, S.Si., M.M.

Pembimbing II : Dr. Zednita Azriani, S.P., M.Si.

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PINJAMAN PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO AGRIBISNIS (LKM-A) SAIYO SAKATO DI KOTA PADANG

Abstrak

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis merupakan lembaga yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabah, oleh sebab itu LKM-A Saiyo Sakato harus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan keberlanjutan LKM-A Saiyo Sakato dan menjaga hubungan baik dengan nasabah kedepannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut-atribut pelayanan pinjaman kredit yang dianggap penting oleh nasabah dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan simpan pinjaman kredit pada LKM-A Saiyo Sakato. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei, dengan alat analisis *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Metode pengambilan sampel yang digunakan Metode *Disproporsional Stratified Random Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang nasabah LKM-A Saiyo Sakato. Hasil penelitian menunjukkan atribut yang dinilai penting dan kinerja yang baik oleh nasabah adalah Realisasi pencairan dana sesuai pengajuan, kejelasan informasi syarat untuk kredit, nasabah tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan kredit, keramahan dan kesopanan karyawan saat pelayanan, kemudahan syarat pengajuan kredit, bunga yang dibayarkan ringan bagi nasabah, adanya tenggang waktu bagi nasabah. Hasil dari penelitian menemukan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit pada LKM-A Saiyo Sakato memiliki nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 0,88 yang artinya nasabah telah merasa sangat puas. Sehingga LKM-A harus mempertahankan kualitas atribut yang sudah bagus dan LKM-A meningkatkan atribut yang masih kurang pada kuadran pertama yaitu ketelitian dan keakuratan karyawan dalam pelayanan, kecepatan dalam menanggapi masalah nasabah, pencairan dana yang cepat dan kerahasiaan dan keamanan data nasabah.

Kata Kunci: Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis, Pelayanan Pinjaman Kredit, Kepuasan Nasabah

ANALYSIS OF THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION WITH LOAN SERVICES AT THE SAIYO SAKATO AGRIBUSINESS MICROFINANCE INSTITUTION (LKM-A) IN PADANG CITY

Abstract

Agribusiness Microfinance Institutions are institutions that provide services to customers, therefore LKM-A Saiyo Sakato must improve facilities and service quality with the aim of increasing the sustainability of LKM-A Saiyo Sakato and maintaining good relations with future customers. This study aims to analyze the attributes of credit loan services that are considered important by customers and to determine the level of customer satisfaction with the credit deposit service at LKM-A Saiyo Sakato. The method used in this study is a quantitative descriptive method using a survey approach, with Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index analysis tools. The sampling method used was the Disproportionate Stratified Random Sampling Method, with a total sample of 30 customers of LKM-A Saiyo Sakato. The results showed that the attributes that were considered important and good performance by customers were the realization of disbursement of funds according to the application, clarity of information on credit requirements, customers did not wait long to obtain credit services, friendliness and courtesy of employees during service, ease of credit application requirements, interest paid easy for customers, there is a grace period for customers. The results of the study found that the level of customer satisfaction with credit loan services at MFI-A Saiyo Sakato has a Customer Satisfaction Index value of 0.88, which means that the customer is very satisfied. So that LKM-A must maintain the quality of the attributes that are already good and LKM-A improve the attributes that are still lacking in the first quadrant, namely the accuracy and accuracy of employees in service, speed in responding to customer problems, fast disbursement of funds and confidentiality and security of customer data.

Keywords: *Agribusiness Microfinance Institution (LKM-A), Loan Credit Service, Customer Satisfaction*