

**PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN
ORIENTASI PESAING, DAN KOORDINASI ANTAR FUNGSI
TERHADAP KINERJA KREDIT PRODUKTIF**

(Studi Kasus: pada Bank Nagari Sumatera Barat)

THESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

MOHIDDIN SADAR

06251033

PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

APRIL 2017

BIODATA

a). Tempat/Tgl Lahir : Padang/ 13 Maret 19868, b). Nama Orang Tua : Syamsuddin (alm), c). Program Studi : Magister Manajemen, d). Konsentrasi : Manajemen Strategik, e). No.BP :06251033, f). Tanggal Lulus : 21 April 2017, g) IPK : 3,48, h). Predikat Lulus : Memuaskan, i). Alamat: Jl.Raya Padang B Tinggi km 21,Simpang Kasang Duku Kec Batang Anai Kab.Padang Pariaman Sumatera Barat.

PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN,ORIENTASI PESAING DAN KOORDINASI ANTAR FUNGSI TERHADAP KINERJA KREDIT PRODUKTIF (Studi Kasus; Bank Nagari Sumatera Barat)

Tesis oleh Mohiddin Sadar, Pembimbing : Dr. Syafrizal,SE,ME

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh orientasi pelanggan, orientasi pesaing dan koordinasi antar fungsi terhadap kinerja kredit produktif di Bank Nagari Sumatera Barat. Data penelitian dikumpulkan melalui kuisioener dari 270 orang petugas kredit dan pemimpin Seksi kredit yang mengelola kredit produktif pada kantor-kantor Cabang Bank Nagari di Sumatera Barat. Setelah pengumpulan data ,diolah menggunakan bantuan SPSS 20.0 Sebagai variabel bebasnya yakni Orientasi Pelanggan (X1),Orientasi Pesaing (X2) dan Koordinasi Antar Fungsi (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja Kredit Produktif (Y1). Hasil penelitian menyimpulkan Orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kredit produktif, Orientasi pesaing berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja kredit produktif, sementara Koordinasi Antar Fungsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kredit produktif pada Bank Nagari. Sumatera Barat.

Kata Kunci : Orientasi Pelanggan,Orientasi Pesaing ,Koordinasi Antar Fungsi dan Kinerja Kredit