

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PINJAMAN KREDIT PADA
LKM-A BARINGIN SAKTI DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

Salah satu masalah agribisnis yang terjadi di Indonesia adalah kurangnya modal yang diterima oleh petani untuk mengembangkan usahanya. Untuk mengatasi masalah ini, Kementerian Pertanian menerapkan Program Pengembangan Agribisnis Pedesaan (PUAP) yang menyalurkan dana sebesar 100 juta rupiah melalui pembentukan Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) yang dikelola oleh Gapoktan (Gabungan Kelompok Tani). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis atribut – atribut pelayanan pinjaman kredit yang dianggap penting oleh nasabah LKM-A Baringin Sakti dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit pada LKM-A Baringin Sakti. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei, dengan alat analisa *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Hasil penelitian menunjukkan atribut – atribut pelayanan pinjaman kredit pada LKM-A Baringin Sakti yang dinilai paling penting oleh nasabah adalah kemudahan syarat – syarat dalam pengajuan pinjaman dengan tingkat kinerja yang dinilai sedang, realisasi pemberian pinjaman untuk setiap nasabah dengan tingkat kinerja yang dinilai bagus, realisasi pencairan dana sesuai pinjaman dan tepat waktu dengan tingkat kinerja yang dinilai bagus, pencairan pinjaman yang cepat memiliki tingkat kinerja yang dinilai sedang dan ketelitian karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah dengan tingkat kinerja yang dinilai sangat bagus oleh nasabah. Hasil dari penelitian juga menemukan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pinjaman kredit pada LKM-A Baringin Sakti memiliki nilai 0,6996 dengan kategori puas, hal ini berarti bahwa nasabah telah merasa puas dengan pelayanan pinjaman kredit yang diberikan LKM-A Baringin Sakti.

Kata kunci : *Tingkat Kepuasan, Pelayanan Pinjaman Kredit, Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis*

ABSTRACT

One of the agribusiness problems in Indonesia is lack of capital that received by farmers to extend their business. Ministry of Agriculture has a program which called as Rural Agribusiness Development Program (PUAP) to transfer 100 million rupiahs through make a Micro - Agribusiness Financial Agency (LKM-A) that managed by farmer's group association (Gapoktan). This study aimed to analyze the attributes of laon credit service that considered as important thing by customers of LKM-A Baringin Sakti and to know the customer's satisfaction level of laon credit service at LKM-A Baringin Sakti. The method that used is quantitative description with survey approach by using Importance Performance Analysis and Costumer Satisfaction Index tools. The results showed that the most important attributes of laon credit service at LKM-A Baringin Sakti is the ease of credit terms with the moderate level of performance, the realization of lending for each customer with a good level of performance, the realization of the fund disbursement suits to the loan and on time with a good performance level, rapid loan disbursement with a moderate level of performance and the accuracy of employees in recording client installments with very good level of performance that considered by the customer. The results also found that customer's satisfaction level on quality of laon credit service at LKM-A Baringin Sakti has 0,6996 as satisfied category, it means that customers satisfied by laon credit service that given by LKM-A Baringin Sakti

Keywords : *Level of satisfy, Laon Credit Service, Agribusiness Microfinance Institution (LKMA)*

