

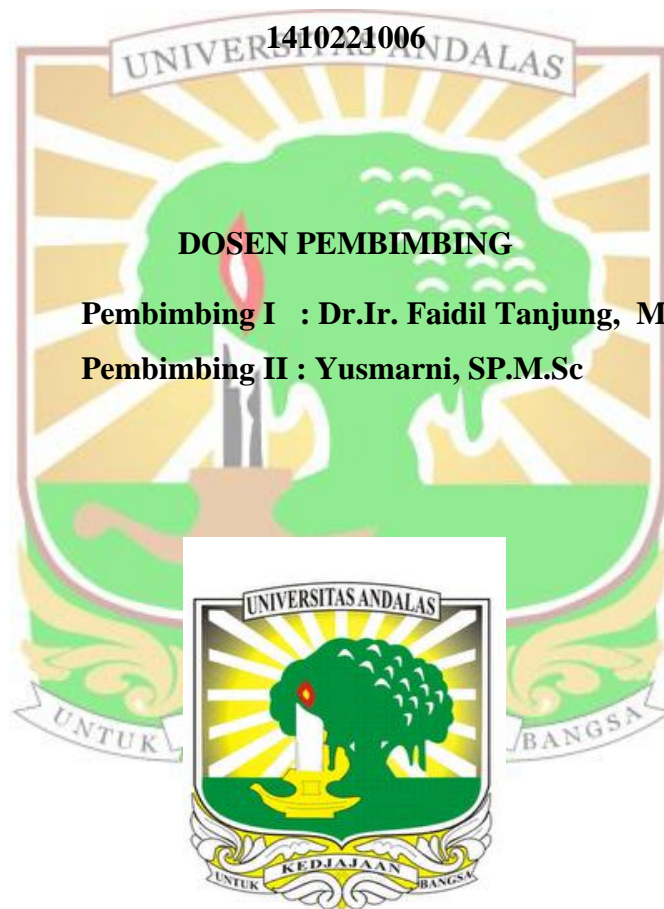
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
KINERJA LAYANAN KREDIT PADA KJKS BMT CUPAK  
TANGAH DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**RISQI INDAH SARI**

**1410221006**



**DOSEN PEMBIMBING**

**Pembimbing I : Dr.Ir. Faidil Tanjung, M.Si**

**Pembimbing II : Yusmarni, SP.M.Sc**

**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2018**

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA LAYANAN KREDIT PADA KJKS BMT CUPAK TANGAH DI KOTA PADANG

## ABSTRAK

Lembaga keuangan syariah (BMT) merupakan lembaga keuangan yang menggunakan sistem syariah dan bagi hasil dalam penerapan simpan pinjam. KJKS BMT Cupak Tangah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di Kelurahan Cupak Tangah. Dalam memberikan pelayanan kredit hal yang menjadi acuan yaitu tingkat kinerja dan kepentingan dari setiap pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan dan dapat menciptakan nilai kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan kredit di KJKS. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan metode *Servqual* dengan sampel 63 nasabah. Dari hasil penelitian diketahui terdapat 5 atribut dari 12 atribut secara keseluruhan yang melebihi harapan nasabah terhadap kinerja karyawan KJKS yang terdapat pada kuadran B yaitu atribut keamanan data nasabah, pengetahuan karyawan, memberikan kelonggaran waktu pembayaran kredit, kesediaan menanggapi nasabah dan atribut ketepatan waktu realisasi kredit. Dari penilaian nasabah terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai kepuasan secara keseluruhan yaitu sebesar 71% yang berarti bahwa nasabah KJKS BMT Cupak Tangah sudah merasa puas terhadap pelayanan kredit yang diberikan oleh karyawan dan pengurus KJKS BMT Cupak Tangah.

Kata Kunci : *KJKS, kepuasan nasabah, kredit, BMT, Syariah*



# ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS ON PERFORMANCE OF CREDIT SERVICES AT KJKS BMT CUPAK TANGAH IN PADANG

## ABSTRACT

Islamic financial institution (BMT) is a financial institution that uses the sharia system and profit sharing on the application of savings and loans. KJKS BMT Cupak Tengah is one of the Islamic financial institutions located in Village of Cupak Tengah, Padang. On providing credit services, a financial institution should pay attention to the level of performance and the importance of each service provided so it can meet the customer's expectations and create satisfaction value. The Purposes of this research are to determine the importance level and performance of the KJKS BMT services and to analyze customers' satisfaction toward credit services on the KJKS. The methods used in this research are the Importance Performance Analysis (IPA), the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Servqual method. The data were gathered from 63 customers who were chosen randomly. The research finds that there are 5 of the 12 attributes exceed the customers' expectations for the performance of KJKS BMT Cupak Tengah (quadrant B) namely: customer data security, employee knowledge, providing credit repayment time, willingness to respond to customers and timeliness of the credit realization. Furthermore, the satisfaction value of the customers toward the KJKS services is 71%, it means the customers of the KJKS BMT are satisfied with the credit services provided by d KJKS BMT Cupak Tengah.

Keywords: *KJKS, Customer Satisfaction, Credit, BMT, Sharia*

