

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBIAYAAN MIKRO PADA KOPERASI LEMBAGA
KEUANGAN MIKRO SYARIAH AGRIBISNIS (LKMS-A)
GAPOKTAN PANAMPUANG PRIMA DI KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBIAYAAN MIKRO PADA KOPERASI LEMBAGA KEUANGAN
MIKRO SYARIAH AGRIBISNIS (LKMS-A) GAPOKTAN
PANAMPUANG PRIMA DI KABUPATEN AGAM**

Abstrak

Lembaga Keuangan Mikro Syariah Agribisnis merupakan lembaga yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabah, oleh sebab itu Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima harus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan keberlanjutan Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima dan menjaga hubungan baik dengan nasabah kedepannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah serta menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni tahun 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey. Metode pengambilan sampel yang digunakan Metode *Cluster Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang nasabah Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima. Analisis data yang diterapkan yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 79,6 persen dan berada dalam kriteria puas. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan atribut yang dinilai penting namun kinerjanya dibawah nilai rata-rata yaitu besarnya plafon pinjaman, agunan yang diberikan ringan, tenggang waktu pelunasan dan bunga pinjaman yang dibayarkan ringan. Disarankan kepada pihak LKMS-A untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar mencapai nilai maksimal dengan cara meningkatkan kinerja pada atribut yang dinilai rendah oleh nasabah serta mempertahankan atribut yang telah menunjukkan kinerja yang baik.

Kata kunci: Kepentingan, Kepuasan, Kinerja, LKMS-A, Pelayanan Pembiayaan

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH MICROFINANCE SERVICES AT THE AGRIBUSINESS SHARIA MICROFINANCE INSTITUTION COOPERATIVE (LKMS-A) GAPOKTAN PANAMPUANG PRIMA IN AGAM DISTRICT

Abstract

Agribusiness Sharia Microfinance Institutions (*LKMS-A*) are institutions that provide services to customers, therefore the *LKMS-A* Gapoktan Panampuang Prima Cooperative must improve facilities and service quality with the aim of increasing the sustainability of the *LKMS-A* Gapoktan Panampuang Prima Cooperative and maintaining good relationships with customers in the future. This research aims to identify service attributes that are considered important by customers and analyze the level of customer satisfaction with the services provided by the *LKMS-A* Gapoktan Panampuang Prima Cooperative. This research was conducted in June 2023. The method used in this research is a quantitative descriptive method with a survey approach. The sampling method used was the Cluster Random Sampling Method with a total sample of 50 customers of the *LKMS-A* Gapoktan Panampuang Prima Cooperative. The data analysis applied is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the research show that the customer satisfaction level of the *LKMS-A* Gapoktan Panampuang Prima Cooperative seen from the Customer Satisfaction Index value is 79.6 percent and is within the satisfaction criteria. Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA), it shows that the attributes that are considered important but whose performance is below the average value is the size of the loan ceiling, the collateral provided is light, the grace period for repayment and the loan interest paid is low. It is recommended to *LKMS-A* to increase customer satisfaction in order to achieve maximum value by improving performance on attributes that are rated low by customers and maintaining attributes that have shown good performance.

Keywords: *Financing Services, Interest, LKMS-A, Performance, Satisfaction*