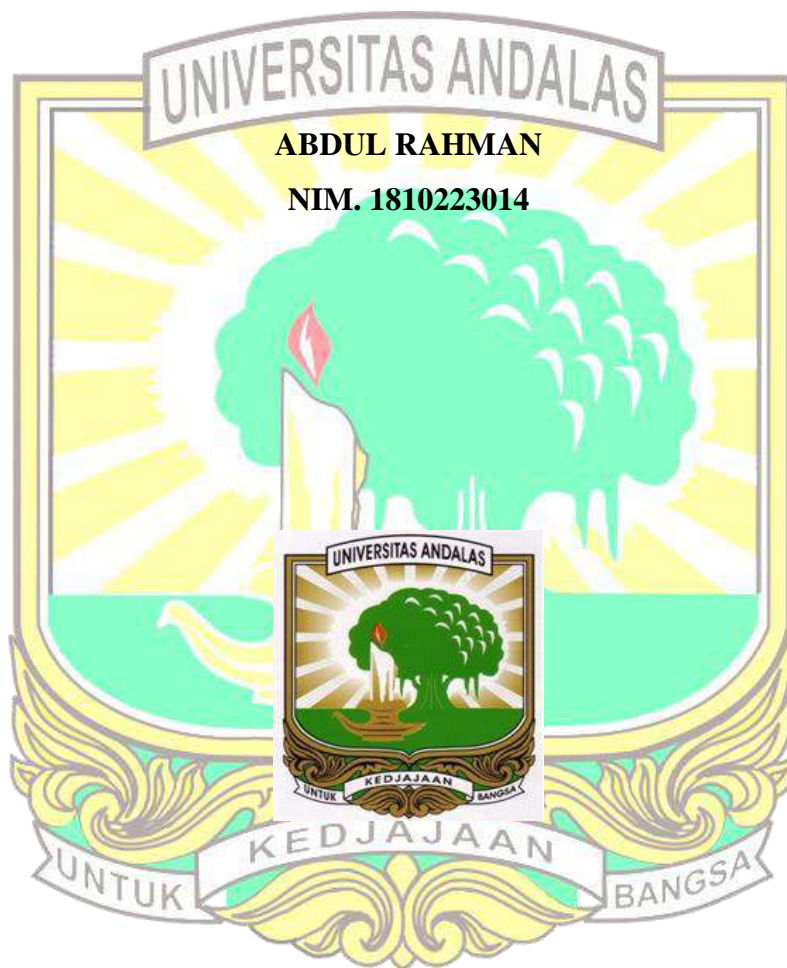


**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN  
SIMPAN PINJAM PADA LKM-A SEPAKAT KURAO PAGANG  
KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

**OLEH**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2024**

# ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN SIMPAN PINJAM PADA LKM-A SEPAKAT KURAO PAGANG KOTA PADANG

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut kepuasan nasabah dan kinerjanya di LKM-A Sepakat Kurao Pagang serta kepuasan terhadap layanan simpan pinjam. Manfaatnya adalah memberikan evaluasi bagi LKM-A, bahan kebijakan untuk pemerintah dalam pembiayaan pertanian, serta sumbangan gagasan bagi mahasiswa dan penelitian terkait. Masalahnya adalah penurunan penggunaan kredit oleh nasabah dan ketidaksesuaian operasional, sementara tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan tujuan menggambarkan dan meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau variabel, teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan purposive sampling. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui kuisioner dan wawancara. Validitas dan reliabilitas diuji. Analisis dilakukan dengan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap layanan LKM-A Sepakat Kurao Pagang. Dari uji validitas dan reliabilitas, kuesioner 17 dari 22 butir pertanyaan valid dan andal, dengan nilai  $r$  hitung melebihi nilai  $r$  tabel, serta  $r_{11}$  lebih besar dari nilai cronbach alpha. Analisis IPA menunjukkan atribut prioritas (kuadran I) termasuk kelengkapan fasilitas kantor, kesigapan karyawan, dan penerimaan saran nasabah. Atribut yang harus dipertahankan (kuadran II) meliputi lokasi, pencairan dana, keakuratan angsuran, dan pelayanan karyawan. CSI menunjukkan kebutuhan peningkatan pada kuadran I dan III, serta pemeliharaan pada kuadran II. Hasil penelitian menunjukkan atribut prioritas nasabah LKM-A Sepakat berada di kuadran I dan atribut yang perlu dipertahankan di kuadran II. Nilai CSI menunjukkan kepuasan nasabah sebesar 72,168%, namun perlu perbaikan pada beberapa atribut. Saran: LKM-A Sepakat harus terus memperbaiki atribut yang dinilai kurang, serta melakukan penelitian lanjutan untuk atribut lain yang memengaruhi keputusan nasabah.

**Kata kunci :** Kepuasan nasabah, Kinerja, LKM-A Sepakat Kurao Pagang, IPA, CSI

# ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SAVINGS AND LOANS SERVICE AT LKM-A SEPAKAT KURAO PAGANG PADANG CITY

## Abstract

Customer credit utilization has declined at LKM-A Sepakat Kurao Pagang, and operational discrepancies have occurred, while the goal is to improve service quality and customer satisfaction. This study aims to analyze customer satisfaction attributes, their performance in LKM-A Sepakat Kurao Pagang, and their satisfaction with savings and loan services. This study provides an evaluation for LKM-A, policy material for the government in agricultural financing, and contributions to ideas for students and related research. The study used a descriptive method to describe and summarize various conditions or variables; purposive sampling was used as the sampling technique. Primary and secondary data were collected through questionnaires and interviews. Validity and reliability were tested. Analysis was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the importance and satisfaction of customers with the services of LKM-A Sepakat Kurao Pagang. From the validity and reliability test, 17 out of 22 items in the questionnaire are valid and reliable, with the calculated r-value exceeding the r-table value and r11 greater than the Cronbach alpha value. IPA analysis shows priority attributes (quadrant I), which include the adequacy of office equipment, the responsiveness of staff, and willingness to accommodate customer recommendations. Attributes that must be maintained (quadrant II) include location, disbursement of funds, accuracy of installments, and employee service. CSI shows the need for improvement in quadrant I and III and maintenance in quadrant II. The priority attributes of LKM-A Sepakat customers are in Quadrant I, and attributes need to be maintained in Quadrant II. The CSI value shows customer satisfaction at 72.168% but needs improvement on several attributes. This study suggests that LKM-A Sepakat should improve inadequate attributes and conduct further research for other attributes that influence customer decisions.

**Keywords:** Customer satisfaction, CSI, IPA, LKM-A Sepakat Kurao Pagang, Performance