

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN  
PINJAMAN (KREDIT) PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO  
AGRIBISNIS (LKM-A) PINCURAN BONJO  
DI KOTA PAYAKUMBUH**

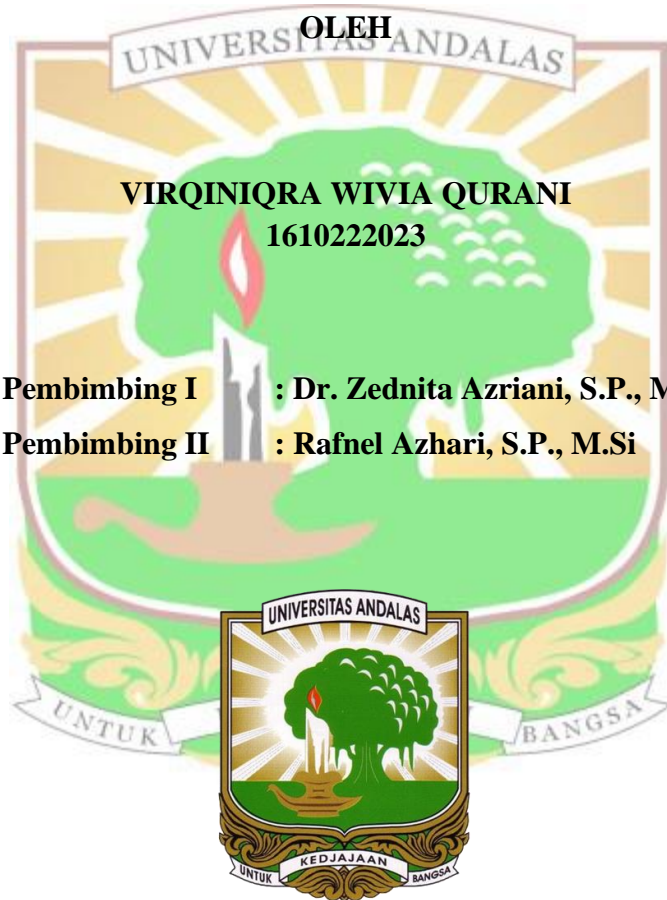
**SKRIPSI**

**OLEH**

**VIRQINIQRA WIVIA QURANI**  
**1610222023**

**Pembimbing I : Dr. Zednita Azriani, S.P., M.Si**

**Pembimbing II : Rafnel Azhari, S.P., M.Si**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**

# ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PINJAMAN (KREDIT) PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO AGRIBISNIS (LKM-A) PINCURAN BONJO DI KOTA PAYAKUMBUH

## ABSTRAK

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis merupakan lembaga yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabah, oleh sebab itu LKM-A Pincuran Bonjo harus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan keberlanjutan LKM-A Pincuran Bonjo dan menjaga hubungan baik dengan nasabah kedepannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut-atribut pelayanan pinjaman kredit yang dianggap penting oleh nasabah dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit pada LKM-A Pincuran Bonjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei, dengan alat analisis *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 30 responden LKM-A Pincuran Bonjo. Hasil penelitian menunjukkan atribut yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang baik oleh nasabah adalah kelengkapan fasilitas kantor, adanya form pelunasan angsuran, prosedur pelayanan kredit yang mudah dan cepat, realisasi pencairan dana sesuai pengajuan dan tepat waktu, nasabah tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan kredit, keramahan dan kesopanan karyawan saat pelayanan, kemudahan syarat-syarat pengajuan pinjaman dan bunga pinjaman yang dibayarkan ringan. Hasil dari penelitian juga menemukan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit pada LKM-A Pincuran Bonjo memiliki nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 0,83 yang artinya nasabah telah merasa sangat puas. Sehingga pihak LKM-A harus mempertahankan kualitas atribut yang sudah bagus dan memperbaiki atribut yang masih kurang dalam penilaian nasabah.

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

*Analysis Of Customer Satisfaction On Loan Service (Credits) At Agribusiness  
Micro Financial Institution (LKM-A) In Payakumbuh City*

**ABSTRACK**

*Agribusiness Microfinance Institutions (LKM-A) are financial institutions that provide service to agricultural-related customers with low capital and income. LKM-A Pincuran Bonjo is one of LKM-A situated in Payakumbuh. LKM-A Pincuran Bonjo must improve the quality of its service and facilities to create the institution's sustainability. This study aimed to analyze the attributes of the loan service provided by LKM-A and measure the importance level of those attributes for customers and examine customer satisfaction of its loan services. This research used a descriptive quantitative method with analysis tools of Importance Performance Analysis and Customers Satisfaction Index. The study found that important attributes for customers and performed well are the completeness of office facilities, the availability of an installment form, easy and fast procedures of credit service, and disbursement of funds as requested and on time. Other attributes that are also important and performed well are the fast services to get credit, the hospitality, easy requirements applying for the loan, and low credit interest. The finding also found that the value of customer satisfaction level at LKM-A Pincuran Bonjo is 0,83, which means that the customer is very satisfied with the LKM-A credit service. Based on results, LKM-A Pincuran Bonjo should maintain good performance attributes and improve the attributes with low performance.*

**Keywords:** *Agribusiness Microfinance Institution (LKM-A), Loan Credit Service, Importance Performance*

