

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KREDIT PADA PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE, TBK., CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

Rio Eka Putra

Kegiatan pemasaran yang dilakukan pada suatu perusahaan harus mengacu pada konsep pemasaran yang bermuara pada kepuasan konsumen/pelanggan. Terlebih dalam pemasaran jasa yang berbeda cukup berarti dibandingkan dengan pemasaran barang secara fisik.

Persaingan antar Perusahaan Pembiayaan sebagai industri jasa keuangan semakin tajam. Masing-masing Perusahaan Pembiayaan berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin, agar dapat merebut pasar dikalangan pelanggan, begitu juga yang terjadi pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung. Untuk itu penelitian ini merumuskan permasalahannya adalah “Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan kredit pegawai terhadap kepuasan nasabah pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung. Hipotesis dalam penulisan ini adalah Kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif oleh faktor kualitas pelayanan kredit pegawai pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung.

Rio Eka Putra

Metoda pengumpulan data untuk menguji hipotesis menggunakan angket yang ditujukan kepada 90 nasabah. Dari hasil pembahasan dengan alat analisis regresi berganda menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini terlihat dari besarnya nilai F-hitung untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar 68,773 dengan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha penelitian 5 %. Secara parsial pengujian dilakukan dengan uji t., dengan nilai masing-masing nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha penelitian 5 %. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dapat teruji.