

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga
Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pegawai
pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung
(Studi Kasus pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)**

ZURYATINA FITRI AYUNI
1221011058

Ayuni, Zuryatina Fitri. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pegawai pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung (Studi Kasus pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)*. Tesis, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Lampung, Bandar Lampung. Pembimbing : (I) Prof. Dr. Mahatma Kufepaksi, SE, MBA, (II) Mustafid, SE, MM.

ABSTRAK

Bank Lampung berpartisipasi aktif dalam mendukung masyarakat agar tetap unggul dibidang bisnis ritel melalui pemenuhan kebutuhan akan jasa keuangan atau perbankan dan penyaluran kredit kepada masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta senantiasa meningkatkan kemampuan pengolahan keuangan daerah.

Komposisi penyaluran kredit oleh PT. Bank Lampung masih sangat rendah dengan porsi hanya 8% dari keseluruhan penyaluran kredit oleh perbankan di Bandar Lampung. Selain itu realisasi kredit terutama untuk penyaluran kredit pegawai pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama untuk periode 2013 mengalami penurunan, hal ini perlu dikaji apakah kualitas pelayanan yang diberikan, Prosedur Kredit yang telah ditetapkan serta Tingkat Suku Bunga yang ditawarkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Kredit Pegawai di Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit dan besaran suku bunga terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas Kredit Pegawai di Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung. Sampel diambil sejumlah 100 responden yang merupakan nasabah pinjaman di Bank Lampung Kantor Cabang Utama. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis regresi dengan metode uji residual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, prosedur kredit dan suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Lampung KCU Bandar Lampung. Namun secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan yang membuktikan bahwa saat ini kualitas pelayanan belum terlalu

diperhitungkan sebagai instrumen persaingan dalam menentukan kepuasan nasabah terutama untuk nasabah pinjaman pada Bank Lampung KCU Bandar Lampung.

Kebijakan yang perlu dilakukan oleh manajemen PT. Bank Lampung KCU Bandar Lampung adalah tetap meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas pendukung layanan, kemampuan dan keramahan pegawai, serta mengevaluasi secara kontinyu prosedur pinjaman maupun suku bunga pinjaman yang ditetapkan agar dapat selalu menyesuaikan dengan kondisi dan keinginan nasabah serta tujuan dari bank itu sendiri. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang akan meningkatkan loyalitas nasabah. Studi ini telah menguji hipotesis bahwa kualitas layanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga akan mempengaruhi kepuasan nasabah yang juga akan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga, dan Kepuasan Nasabah Bank Lampung KCU Bandar Lampung.*