

ABSTRAK

PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN PINJAM BUMDES TUNAS BARU KALISARI KECAMATAN NATAR

OLEH

SUCI ANNISA ISTIQOMAH

Persaingan antara lembaga keuangan bank dan nonbank saat ini tercermin dari kemampuannya dalam memberikan layanan berkualitas yang diperuntukan untuk meningkatkan kepuasan para nasabah, khususnya pada unit simpan pinjam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah dari unit simpan pinjam BUMDes Tunas Baru Kalisari Kecamatan Natar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 93 nasabah dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar secara langsung kepada nasabah menggunakan selebaran kertas. Pengujian hipotesis variabel dalam penelitian melalui uji t secara parsial menggunakan uji koefisiensi regresi sederhana dan uji F secara simultan menggunakan uji ANOVA dengan berbantuan program SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel suku bunga dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh $F_{hitung} = 125,660$ dan $F_{tabel} = 3,09$ yang berarti bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan kadar determinasi sebesar 0,736 atau 73,6% dan sisanya 26,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Kata Kunci: kepuasan nasabah, kualitas layanan, suku bunga

ABSTRACT

EFFECT OF INTEREST RATES AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF THE TUNAS BARU KALISARI BUMDES SAVINGS AND LOAN UNIT NATAR DISTRICT

By

SUCI ANNISA ISTIQOMAH

The current competition between bank and non-bank financial institutions is reflected in their ability to provide quality services intended to increase customer satisfaction, especially in the savings and loan unit. This study aims to determine the interest rate and service quality on customer satisfaction of the BUMDes Tunas Baru Kalisari savings and loan unit, Natar District. This study uses the ex post facto approach and survey methods. The population of this study is all customers from the BUMDes Tunas Baru Kalisari savings and loan unit, Natar District. The sample used in this study amounted to 93 customers with a sampling technique using saturated samples. Data collected through questionnaires that are distributed directly to customers using paper leaflets. The testing of variable hypotheses in the study through the t-test partially uses a simple regression coefficient test and the F test simultaneously uses the ANOVA test with the help of the SPSS version 25 program. The results of this study prove that interest rate variables and service quality have a positive and significant influence simultaneously or partially on customer satisfaction. Based on the results of data processing, $F_{count} = 125.660$ and $F_{table} = 3.09$ were obtained, which means that $F_{count} > F_{table}$ with a determination level of 0.736 or 73.6% and the remaining 26.4% was influenced by other factors outside of this study.

Keyword: customer satisfaction, service quality, interest rates