



ABSTRAK

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEBIJAKAN PERKREDITAN BANK
DITINJAU DARI TINGKAT PENDIDIKAN, TINGKAT PENDAPATAN,
DAN JENIS PEKERJAAN**

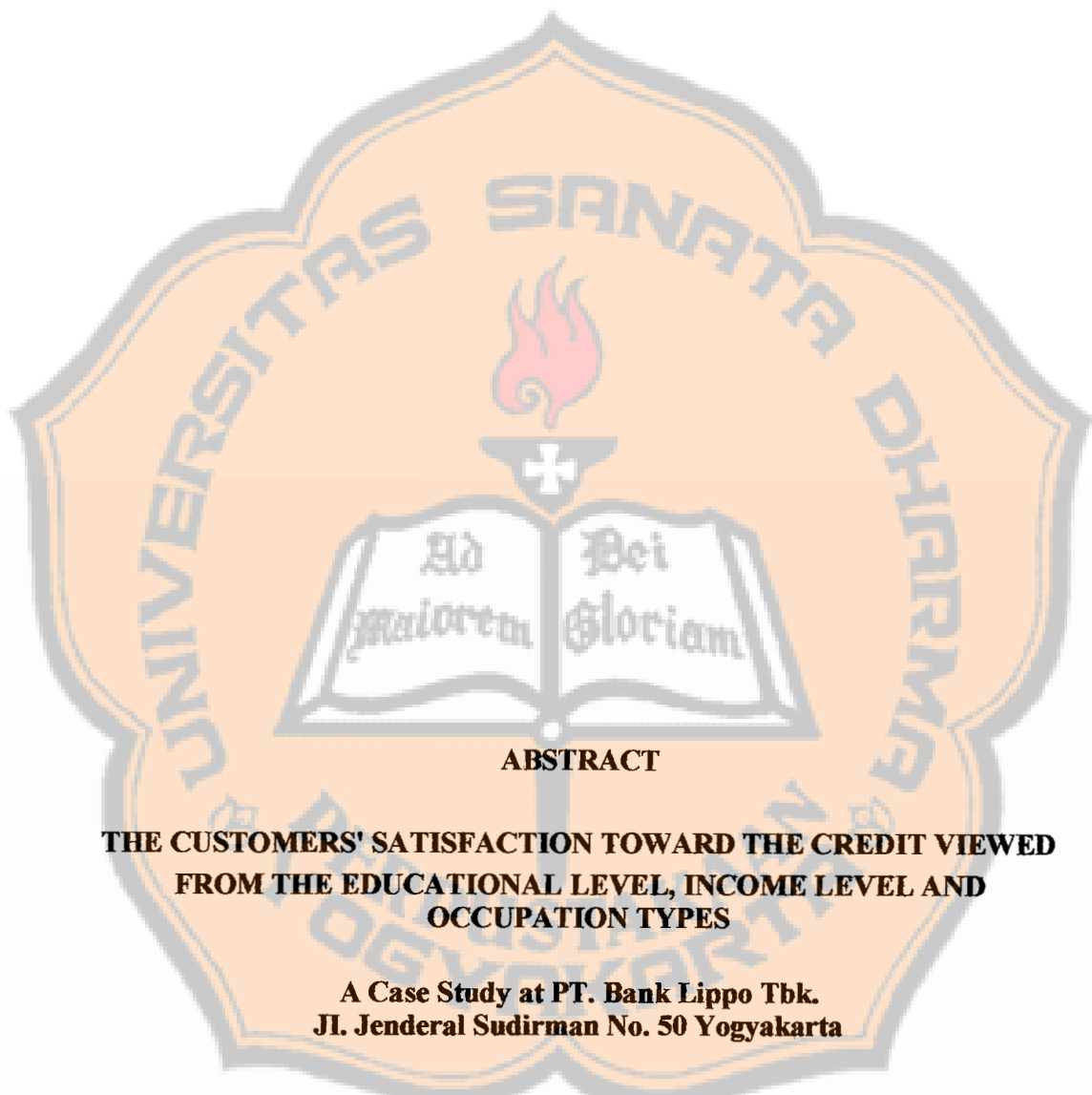
**Studi Kasus pada PT. Bank Lippo Tbk
Jl. Jenderal Sudirman No. 50
Yogyakarta**

**Victoriyana Tatik Wahyu
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah : (1) ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap kebijakan perkreditan bank ditinjau dari tingkat pendidikan; (2) ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap kebijakan perkreditan bank ditinjau dari tingkat pendapatan; (3) ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap kebijakan perkreditan bank ditinjau dari jenis pekerjaan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-September 2005 di PT. Bank Lippo Tbk Cabang Yogyakarta, Jln. Jenderal Sudirman No.50. Populasi dalam penelitian ini adalah semua debitur yang meminjam kredit di Bank Lippo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *cluster propotional sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner, teknik observasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis varians.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) ada perbedaan tingkat kepuasan



ABSTRACT

THE CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARD THE CREDIT VIEWED FROM THE EDUCATIONAL LEVEL, INCOME LEVEL AND OCCUPATION TYPES

**A Case Study at PT. Bank Lippo Tbk.
Jl. Jenderal Sudirman No. 50 Yogyakarta**

**Victoriyana Tatik Wahyu
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2006**

This research aimed to know whether there were differences in the customers' satisfaction levels toward the credit policies of bank viewed from the (1) educational level, (2) income level, and (3) occupation types.

This research was carried out from July to September 2005 at PT. Bank Lippo Tbk Yogyakarta branch at Jl. Jenderal Sudirman No. 50 Yogyakarta. The population included all debtors who borrowed credits from Bank Lippo. The data collecting techniques used questionnaire, observation and interviews. The data analysis technique used *Analysis of Variance*.

The results of the research indicated that there were differences in the customers' satisfaction levels toward bank credit policy viewed from (1) the educational levels for the aspects of application of credit ($F_{\text{count}} = 20.074 < F_{\text{table}} = 3.090$), investigation and analysis of credit ($F_{\text{count}} = 28.010 < F_{\text{table}} 3.490$),