

ABSTRAK**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN JASA
KREDIT DITINJAU DARI JENIS KELAMIN, TINGKAT PENDIDIKAN
DAN JENIS PEKERJAAN**

Studi Kasus PD BPR BKK Kertek Wonosobo

Yuni Widyaningsih
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa kredit yang diberikan PD BPR BKK Kertek ditinjau dari jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

Penelitian ini dilakukan di PD BPR BKK Kertek Wonosobo, pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2007. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PD BPR BKK Kertek yang memanfaatkan jasa kredit pada PD BPR BKK Kertek. Sampel yang diambil adalah 100 orang/responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah (1) analisis persentase, (2) analisis indeks kepuasan nasabah, dan (3) *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tidak ada perbedaan kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa kredit ditinjau dari jenis kelamin ($\chi^2_{hitung} = 2,3298 < \chi_{tabel} = 3,8415$); (2) tidak ada perbedaan kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa kredit ditinjau dari tingkat pendidikan ($\chi^2_{hitung} = 1,0782 < \chi_{tabel} = 5,9915$); (3) tidak ada perbedaan kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa kredit ditinjau dari jenis pekerjaan ($\chi^2_{hitung} = 3,5619 < \chi_{tabel} = 5,9915$).

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF CUSTOMERS' SATISFACTION ON THE CREDIT SERVICE ACCORDING TO STUDENT'S SEX, EDUCATION LEVEL, AND OCCUPATION

A Case Study of PD BPR BKK Kertek Wonosobo

Yuni Widyaningsih
Sanata Dharma University
Yogyakarta

The objective of the study was to find out whether there was a difference of the customers' satisfaction level on the credit service given by significant PD BPR BKK Kertek Wonosobo according to student's sex, education level, and occupation.

This study was conducted at PD BPR BKK Kertek Wonosobo from May 2007 to June 2007. The population of the study was the customers of the PD BPR BKK Keretek Wonosobo who toah the benefit of the credit service of the PD BPR BKK Kertek Wonosobo. The samples were chosen from 100 respondents. The samples of the study were drawn by using *accidental sampling* technique. The data gathering technique were questionnaire, interview, observation, and documentation. The technique of analyzing the data were (1) percentage analysis (2) customers' satisfaction index analysis (3) *Chi Square*

The result of the study indicated that (1) there was no difference of the customers' satisfaction on the credit service according to student's sex ($\chi^2_{count} = 2,3298 < \chi^2_{table} = 3,8415$); (2) there was no difference of the customers' satisfaction on the credit service according to education level ($\chi^2_{count} = 1,0782 < \chi^2_{table} = 5,9915$); (3) there was no difference of the customers' satisfaction on the credit service according to accupation ($\chi^2_{count} = 3,5619 < \chi^2_{table} = 5,9915$).