

ABSTRACT

The development of banking world is in line with the economic development of a country, is the primary part of the government activities in promoting the credit system for public. Bank customer satisfaction has contribution to some crucial aspects such as creating customer loyalty, increasing company reputation, reducing price elasticity, reducing transaction cost in the future, and increasing the efficiency and the productivity of employees. This research is aimed to analyze and to find out the influence of employee services, the perception of interest rates, and the duration of disbursement of pension credit to the customer satisfaction.

The analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions analysis and t test to analyze the influence of variables in the research. The population is all customers of Bukopin Bank Bratang Supporting Branch Office Surabaya and 71 respondents have been selected as samples.

The result of t test shows that the independent variables which consist of employee services, the perception of interest rates, and the duration of disbursement of pension credit have significant and positive influence to the customer satisfaction. Meanwhile, it has been found by using model feasibility test that the models are feasible to be used for further test, and the perception of interest rates has dominant influence to the customer satisfaction.

Keywords: Employee service, the perception of interest rates, the duration of disbursement of pension credit, customer satisfaction.

INTISARI

Perkembangan dunia perbankan sejalan dengan perkembangan ekonomi suatu negara, yang merupakan bagian utama dari kegiatan pemerintah dalam menggalakkan sistem perkreditan bagi masyarakat. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan karyawan, persepsi suku bunga, dan kecepatan pencairan kredit pensiunan terhadap kepuasan nasabah.

Teknik analisa yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda, dan uji t. Adapun populasi digunakan adalah nasabah Bank Bukopin KCP Bratang Surabaya dengan sampel sebesar 71 responden.

Hasil pengujian dari penelitian ini dengan menggunakan Uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas yang terdiri dari pelayanan karyawan, persepsi suku bunga, dan kecepatan pencairan kredit pensiunan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dengan menggunakan Uji Kelayakan Model menunjukkan hasil model layak digunakan dalam pengujian lebih lanjut, dan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah adalah persepsi suku bunga.

Kata kunci: pelayanan karyawan, persepsi suku bunga, kecepatan pencairan kredit pensiunan, kepuasan nasabah