

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP JASA PINJAMAN SIMAPAN PADA *CREDIT UNION* KHATULISTIWA BAKTI PONTIANAK KANTOR PELAYANAN SIMPANG TIGA

Wahdah (NIM 121310585)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Anggota Terhadap Jasa Pinjaman Simapan pada *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Pontianak Kantor Pelayanan Simpang Tiga. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif dan metode yang digunakan adalah survey, yaitu data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa layanan yang menggunakan jasa pinjaman simapan CUKB KP Simpang Tiga tahun 2015, yaitu sebanyak 152 anggota, sedangkan sampel sebanyak 115 responden dengan cara *Purposive Sampling*, dengan mempertimbangkan anggota yang meminjam di CUKB Kantor Pelayanan Simpang Tiga yang menggunakan jasa pinjaman simapan minimal dua (2) kali. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Variabel ini diukur menggunakan Metode Tingkat Kesesuaian dan Metode Diagram Kartesius.

Hasil penelitian berdasarkan metode tingkat kesesuaian diketahui nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,18 dan nilai rata-rata kepentingan sebesar 4,44. Jadi, anggota masih merasa belum puas pada jasa pinjaman simapan yang diberikan. Sedangkan berdasarkan diagram kartesius diketahui kedudukan 23 (dua puluh tiga) atribut yang mempengaruhi kepuasan anggota CUKB KP Simpang Tiga, dimana Kuadran A tidak ada atribut; Kuadran B sebanyak 11 (sebelas) atribut sehingga CUKB KP Simpang Tiga cukup penyempurnaan kinerja variabel tersebut; Kuadran C sebanyak 12 (dua belas) atribut sehingga CUKB KP Simpang Tiga perlu melakukan perbaikan; dan Kuadran D tidak ada atribut.

Kata Kunci: Kepuasan, Jasa Pinjaman, Credit Union.