

# KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PINJAMAN DAN KEPUASAN NASABAH KUR BRI UNIT GEROKGAK

Sabar<sup>13</sup>

I Dewa Nyoman Arta Jiwa<sup>14</sup>, [idnarta0874@gmail.com](mailto:idnarta0874@gmail.com)

Gede Arnawa<sup>15</sup>, [arnawakotaku@mail.com](mailto:arnawakotaku@mail.com)

Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti

## ABSTRAK

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah, pelayanan yang baik mampu menghantarkan perusahaan kepada *image* perusahaan yang baik, dan secara tidak sengaja dapat mengaktifkan salah satu strategi pemasaran yang paling sederhana yaitu *Word of mouth*. Selain kualitas pelayanan, prosedur pinjaman KUR mempengaruhi kepuasan nasabah. Prosedur pinjaman (KUR) adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu kredit diputuskan untuk dikucurkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Gerokgak. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data berupa kuisioner, dengan sampel sebanyak 94 responden. Teknik analisa data menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI unit Gerokgak, 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI unit Gerokgak, 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI unit Gerokgak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Prosedur Pinjaman dan Kepuasan Nasabah

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Rendahnya tingkat investasi dan produktivitas, serta rendahnya pertumbuhan usaha baru di Indonesia perlu memperoleh perhatian yang serius pada masa mendatang dalam rangka mengembangkan Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM) menuju usaha yang berdaya saing tinggi. Mengingat UMKM umumnya berbasis pada sumber daya ekonomi lokal dan tidak bergantung pada

---

<sup>13</sup> Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Angkatan 2020/2021

<sup>14</sup> Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

<sup>15</sup> Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

impor, serta hasilnya mampu diekspor karena keunikannya, maka pembangunan UMKM diyakini akan memperkuat fondasi perekonomian nasional. Perekonomian Indonesia akan memiliki daya saing yang kuat jika UMKM telah menjadi pelaku utama yang produktif dan berdaya saing dalam perekonomian nasional. Untuk itu, pembangunan usaha mikro, kecil, dan menengah perlu menjadi prioritas utama pembangunan ekonomi nasional dalam jangka panjang. Berdasarkan data Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah menunjukkan bahwa UMKM masih menjadi pelaku unit usaha atau 99.99 persen dari pelaku bisnis di Indonesia. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di negara berkembang, seperti di Indonesia, sering dikaitkan dengan masalah-masalah ekonomi dan sosial dalam negeri seperti tingginya tingkat kemiskinan, besarnya jumlah pengangguran, ketimpangan distribusi pendapatan, proses pembangunan yang tidak merata antara daerah perkotaan dan perdesaan, serta masalah urbanisasi. UMKM diharapkan dapat memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap upaya-upaya penanggulangan masalah-masalah tersebut (Susila, 2017).

Pemerintah mulai mencanangkan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada tahun 2007 sebagai respon atas Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2007 tentang kebijakan percepatan pengembangan sektor riil dan pemberdayaan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) khususnya bidang reformasi sektor keuangan. Pemerintah mengesahkan UU No 20 tahun 2008 mengenai Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Terbentuknya Undang-Undang tersebut bermaksud agar pemberdayaan usaha mikro kecil dan menengah dapat ditingkatkan. Khusus tahun 2020 dikeluarkan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perlakuan Khusus Bagi Penerima KUR Terdampak Pandemi *Corona Virus Disease* 2019, sehingga diharapkan dapat meringankan UMKM dalam situasi pandemi. Secara nasional pada tahun 2019 dan sampai bulan Oktober 2020 ini, 3 (tiga) bank nasional yang menyalurkan KUR terbesar yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Nasional Indonesia (BNI), dan Bank Mandiri (<http://www.kur.ekon.go.id>).

Tabel 1  
Total Penyaluran KUR

No.	Nama Penyalur	Per 31 Desember 2019		Per 31 Oktober 2020	
		Plafon (Rp. juta)	Debitur (Nasabah)	Plafon (Rp. juta)	% dari 49 Penyalur
1	BRI	87,899,721	4,072,416	105,345,417	4,079,271
2	Bank Mandiri	25,023,344	310,987	17,663,605	206,076
3	BNI	17,759,722	220,066	17,020,222	191,127
Total dari 46 Penyalur		140,120,418	4,603,469	151,732,440	4,650,162

Sumber : [http://www.kur.ekon.go.id/realisasi\\_kur](http://www.kur.ekon.go.id/realisasi_kur)

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, penyalur KUR terbanyak tahun 2019 dan 2020 adalah Bank BRI dengan persentase jumlah debitur 62,7 % dan 69,4 % untuk jumlah plafon, sedangkan untuk jumlah nasabah sebesar 86,1 % dan 87,7 %. Sedangkan jumlah nasabah KUR di BRI unit Gerokgak sampai dengan bulan Desember 2020 sebanyak 1.471 nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingginya minat masyarakat untuk melakukan pinjaman KUR di Bank BRI. Masyarakat mempercayai Bank BRI sebagai wadah untuk melakukan pinjaman sekaligus menyimpan dana. Bank BRI memiliki kantor yang tersebar hingga daerah-daerah terpencil, Bank BRI juga memberikan bunga pinjaman yang paling kecil dari pada bank lain yaitu sebesar 6 persen pertahun. Cabang BRI Singaraja memiliki beberapa Kantor BRI Unit salah satunya yaitu BRI Unit Gerokgak. BRI Unit Gerokgak didominasi oleh para pedagang, Petani dan Peternak sapi yang ingin menambahkan modal usaha dan menyimpan tabungannya. Akan tetapi ada saja ketidakpuasan dari para pedagang, Perani dan Peternak sapi terhadap kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman KUR.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Menurut Fajar (2008) kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan nasabah, dengan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas selalu berfokus pada

nasabah. Produk dihasilkan untuk memenuhi keinginan nasabah sehingga suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan nasabah, Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah, pelayanan yang baik mampu menghantarkan perusahaan kepada *image* perusahaan yang baik, dan secara tidak sengaja dapat mengaktifkan salah satu strategi pemasaran yang paling sederhana yaitu *Word of mouth* (Tjiptono, 2012). Selain kualitas pelayanan, prosedur pinjaman KUR mempengaruhi kepuasan nasabah. Prosedur pinjaman (KUR) adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu kredit diputuskan untuk dikucurkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit. (Kasmir, 2012).

Berdasarkan observasi dari beberapa UMKM dalam Kualitas pelayanan nasabah mengalami kendala seperti jaringan BRI yang sedang *offline*, ruangan yang kurang luas sehingga nasabah menjadi kurang nyaman, kemudian kurangnya petugas yang melayani hingga menyebabkan antrian yang panjang. Banyak pedagang pasar di wilayah kerja BRI Unit Gerokgak yang tidak memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) domisili Wilayah kerja BRI Unit sehingga tidak diperbolehkan meminjam di BRI. Hal ini membuat kebutuhan masyarakat akan dana yang cepat dan mudah membuat masyarakat memilih pinjaman ke lembaga keuangan lainnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang topik kualitas pelayanan, prosedur pinjaman dan kepuasan nasabah.

### **Rumusan Masalah**

- 1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Gerokgak?
- 2) Apakah terdapat pengaruh prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Gerokgak?
- 3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman secara simultan terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Gerokgak?
- 4)

## **Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Gerokgak.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Gerokgak.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Gerokgak.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas pelayanan adalah salah satu tindakan yang dapat mencirikan suatu perusahaan dengan perusahaan pesaing baik dalam satu industri maupun berbeda industri dengan cara memberikan pelayanan yang lebih totalitas dibandingkan saingannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepercayaan baik yang dinyatakan konsumen maupun tersirat. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan akan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula, serta akan memicu meningkatnya harga bahkan seringkali meminimalisir pengeluaran (Kotler & Keller, 2012).

### **1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Kualitas pelayanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja, tapi harus ada karakteristik yang membedakan. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan akan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula, serta akan memicu meningkatnya harga bahkan seringkali meminimalisir pengeluaran (Kotler & Keller, 2012). Kepuasan merupakan manifestasi bagi suatu perusahaan yang dapat menguntungkan baik dalam menggunakan fasilitas maupun jasa

pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, serta untuk tetap menjadi nasabah dari perusahaan tersebut. Memperbaiki kualitas pelayanan di Bank dapat menciptakan kepuasan nasabah. Untuk itu kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebaiknya dikelola dengan baik, karena hal ini akan sangat menentukan baik bagi karyawan maupun untuk Bank itu sendiri. Hasil penelitian dari Ayuni & Suryatina (2018), Islamiati (2016) dan Sukidin (2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank.

H1 : Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI Unit Gerokgak.

## **2) Pengaruh Prosedur Pinjaman terhadap Kepuasan Nasabah**

Menurut Kamsir (2010) prosedur pemberian kredit adalah tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikucurkan. Prosedur pinjaman mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dalam pengambilan kredit, pada umumnya nasabah menilai baik untuk prosedur pengambilan kredit bila prosedur yang ada cukup sederhana (tidak berbelit-belit/tidak rumit), dan penanganan atas pengajuan kredit mudah dan cepat. Kepuasan nasabah terhadap prosedur yang ada akan mendorong keputusan nasabah untuk mengambil kembali kredit pada bank tersebut. Hasil penelitian dari Ayuni & Suryatina (2018), dan Sukidin (2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah Bank.

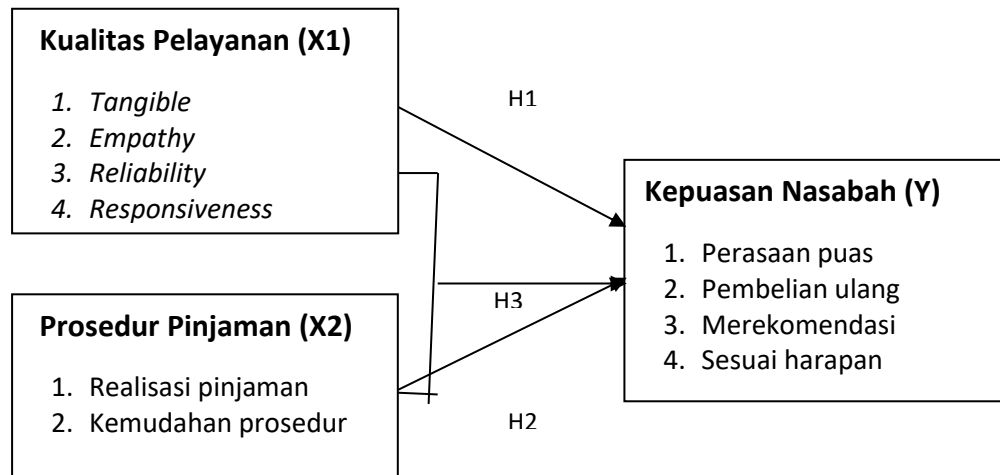
H2 : Variabel prosedur pinjaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI Unit Gerokgak.

H3 : Variabel kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI Unit Gerokgak.

## **Kerangka Pikir Penelitian**

Kerangka pikir penelitian adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Kerangka pikir penelitian sebagai pondasi utama dalam

penelitian, dimana menghubungkan secara teoritis antara variabel bebas dan variabel terikat.



Gambar 1 : Kerangka Pikir Penelitian

## METODE PENELITIAN

### Variabel Penelitian

Variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan (X1) meliputi dimensi : bukti fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).. Prosedur pinjaman (X2) meliputi dimensi : realisasi pinjaman dan kemudahan prosedur. Variabel dependen adalah kepuasan Nasabah (Y) meliputi dimensi : perasaan puas akan produk dan pelayanan.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah 1.471 nasabah KUR di BRI Unit Gerokgak. Berdasarkan formulasi diperoleh jumlah sampel adalah 94 responden.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dengan kuisisioner penelitian. Kuisisioner adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang

indikator dalam variabel-variabel penelitian. Metode ini juga digunakan untuk menyingkap identitas responden penelitian. Metode penyebaran kuisioner penelitian terhadap 94 responden adalah secara acak terhadap nasabah yang meminjam KUR di BRI unit Gerokgak.

### Teknik Analisis Data

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel bebas (independen) yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Prosedur Pinjaman ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Metode pengolahan data responden dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi program SPSS versi 22 *for windows*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Data responden menunjukkan bahwa kategori tingkat pendidikan yang paling besar adalah berpendidikan S1 yaitu sebanyak 9 atau 52 %, dan paling terkecil adalah berpendidikan SLTA sebanyak 15 orang atau sebesar 16 %. Data responden kategori jenis pekerjaan yang paling besar adalah wirasaha yaitu sebanyak 54 orang atau 57 %, dan paling terkecil PNS adalah 15 orang atau sebesar 16 %. Berdasarkan hasil uji instrumen, diperoleh nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $> 0,3$  pada semua indikator dan nilai *cronbach's alpha*  $> 0,6$  pada ketiga variabel, maka disimpulkan instrumen penelitian adalah *valid* dan *reliable*.

Tabel 2.  
Nilai Koefisien

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.398	1.546		-1.551	.123
	Kualitas Pelayanan	.122	.030	.287	4.119	.000
	Prosedur Pinjaman KUR	.792	.093	.594	8.522	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber : Hasil Uji Regresi Berganda



Diperoleh model persamaan regresi linier berganda yaitu :  $Y = -2,398 + 0,122X_1 + 0,792X_2 + e$ . Hasil analisis determinasi menunjukkan besaran persentase perubahan variabel kepuasan nasabah (Y) dijelaskan secara bersama oleh kualitas pelayanan (X1), dan prosedur pinjaman (X2). Tabel 3 menjelaskan koefisien korelasi berganda (R) = 0,605, ini berarti 36,7 % perubahan kepuasan nasabah (Y) dijelaskan secara bersama-sama oleh variasi dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pinjaman (X2) serta sisanya 63,3% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti, misalnya : tingkat suku bunga, kebijakan pemerintah dan *image* produk bank.

Tabel 3  
*Model Summary<sup>b</sup>*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.605 <sup>a</sup>	.367	.357	1.012

Sumber : Hasil Uji Regresi Berganda

Hasil uji secara parsial atau t-tes ditunjukkan pada tabel 2, maka diperoleh hasil uji hipotesis penelitian sebagai berikut :

- 1) Nilai t-tes untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 4,119 dan nilai sig. adalah 0,000 maka Ho ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Nilai t-tes untuk variabel prosedur pinjaman (X2) adalah 8,522 dan nilai sig. adalah 0,000 maka Ho ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan variabel prosedur pinjaman terhadap variabel kepuasan nasabah.
- 3)

Tabel 4  
*Uji Simultan (F-tes)*

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.539	2	40.270	39.344	.000 <sup>b</sup>
	Residual	139.202	91	1.024		
	Total	219.741	93			

Sumber : Hasil Uji Regresi Berganda

Hasil uji simultan atau F-tes pada tabel 4 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh ternyata  $F_{hitung} = 39,344 > 3,10$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pinjaman (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Ini berarti hipotesis ketiga yang diajukan sesuai dengan hasil uji.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, secara statistik menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001), bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan. Hasilnya sesuai juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayuni & Zuryatina (2018) menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Lampung. Juga hasil penelitian dari Dadang (2017) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Karya Abadi Simpan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, secara statistik menunjukkan bahwa variabel prosedur pinjaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis penelitian dan sesuai dengan teori menurut Sumarni dan Soeprihanto (2005) bahwa prosedur pinjaman merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank. Hasil ini sesuai juga dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayuni & Zuryatina (2018) menunjukkan bahwa prosedur pinjaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Lampung.

Hasil analisis data dan uji hipotesis ketiga diperoleh terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pinjaman (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis kedua dari penelitian ini. Juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayuni & Zuryatina (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan secara simultan prosedur pinjaman

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Lampung.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil simpulan penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI unit Gerokgak.
- 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI unit Gerokgak.
- 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah KUR di BRI unit Gerokgak.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi beberapa pihak diantaranya :

#### **1) Bagi Manajemen BRI Unit Gerokgak**

Persaingan lembaga keuangan di Buleleng yang semakin kompetitif dalam menyalurkan kredit, membuat manajemen BRI salah satunya dengan meningkatkan pelayanan nasabah yang berdampak pada kepuasan nasabah KUR. Kualitas pelayanan pemberian kredit perlu lebih ditingkatkan lagi, karena akan berdampak pada pengambilan keputusan nasabah untuk mengambil kredit lagi jika sudah lunas. Kualitas pelayanan harus didukung oleh prosedur pinjaman KUR dari bank yang mudah, cepat dan adanya kepastian jika nasabah sudah memenuhi semua persyaratan.

#### **2) Bagi Penelitian Selanjutnya**

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan pengembangan penelitian untuk variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti : faktor suku bunga, kebijakan pemerintah dan citra bank. Pengembangan pada sampel penelitian yang lebih besar dengan lokasi penelitian lebih dari satu bank sebagai perbandingan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Tamrin, & Francis, T. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ayuni, & Zuryatina, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pegawai PT. Bank Lampung.
- Badrul, & Huda, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.
- Barnes, J.G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: ANDI.
- Basu, S., Dharmesta, & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Dadang, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Karya Abadi Simpan.
- Fajar, L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ghara Ilmu.
- Febrian, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Irma, F. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Bandung: Cipta Pustaka Media Perintis.
- Kamsir. (2010). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- ..... (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., Keller, & Kevin, L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- ..... & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- ....., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. London: Person Education.
- Kuncoro, M. (2014). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Lovelock, G.C. (2011). *Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A. (2001). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Jurnal of Marketing*, pp.60.
- Rismiati, C., & Bondan, S. (2005). *Pemasaran Barang dan Jasa*. Kansiur: Jakarta.
- Situmorang, S.H. (2017). *Riset Pemasaran*. Medan: USU Press.
- Sri, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Palembang.
- Stanton, W. (2013). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susila, A. (2017). *Upaya Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam Menghadapi Pasar Regional dan Global*. Tangerang.
- Tambunan, R. (2013). *Pedoman Penyusunan Standar Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI Offset