

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan *assosiatif* yang bersifat *causal* atau penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih dan bersifat sebab akibat. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan bukti adanya pengaruh kualitas pelayanan dan suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah pada PTB BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah, dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan suku bunga kredit secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PTB BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

Hasil penelitian terhadap 30 responden dengan menggunakan analisis regresi linier berganda adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah, dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan suku bunga kredit secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PTB BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

Fungsi regresi linier sederhana yang dihasilkan adalah $Y = -0,355 + 0,821 X_1 - 0,014 X_2$. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 58,3% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan suku bunga kredit, sedangkan sisanya yaitu 41,7% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti kualitas pelayanan dan suku bunga kredit sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya pada periode dan tempat yang berbeda.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Suku Bunga Kredit, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research is quantitative by looking for relationships that are causal or associative research is to question the relationship between two or more variables and the nature of cause and effect. The objective was to obtain evidence of the influence of the work ethic and discipline to the performance of employees in the Office of National Statistics Agency Lumajang either partially or simultaneously.

This study tested the hypothesis that there is a work ethic influence on employee performance, there is the influence of discipline on employee performance, and there are mainstreaming work ethic and discipline simultaneously on the performance officer of the Central Statistics Agency Lumajang.

The results of the 34 respondents using multiple linear regression analysis is that there is work ethic influence on employee performance, there is a disciplinary effect on the performance of employees, and there is mainstreaming work ethic and discipline simultaneously on the performance officer of the Central Statistics Agency Lumajang.

Simple linear regression function generated is $Y = 8.052 + 0.329 X_1 + 0.642 X_2$. The coefficient of determination indicates that 47.9% of employee performance can be explained by the variable work ethic and discipline, while the remaining 52.1% of the employee's performance is influenced by other variables not examined in this study.

Limitations of this study is only examining the work ethic and discipline as a factor affecting performance officer, while the other variables that can affect the performance of employees is expected to be further investigated by researchers in different periods and places.

Keywords: Work Ethics, Discipline, Performance Officer