

Abstract

This study aims to examine the effect of credit time and credit interest rates on customer satisfaction of PT Kresna Reksa Finance. The sample in this study were 101 customers who took credit until May 2019 by using purposive sampling technique. 101 questionnaires were distributed and filled in by the customer of PT Kresna Reksa Finance Surabaya Branch. The results of this study indicate the credit period does not affect the satisfaction of PT Kresna Reksa Finance customers as indicated by the significant value of the loan period of $0.253 > 0.05$. And the second interest rate does not affect the satisfaction of customers of PT Kresna Reksa Finance with a significant value of $0.135 > 0.05$ and the value of t count $1.506 < 1.984$. From this study the authors concluded that the credit period and credit interest rates did not affect the customer satisfaction of PT Kresna Reksa Finance Surabaya Branch.

Keyword: *credit period, interest rate, customer satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh jangka waktu kredit dan suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah PT Kresna Reksa Finance. Sampel dalam penelitian ini adalah 101 nasabah yang mengambil kredit sampai dengan bulan Mei 2019 dengan menggunakan tehnik purposive sampling. 101 kuesioner dibagikan dan di isi oleh nasabah PT Kresna Reksa Finance Cabang Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jangka waktu kredit tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Kresna Reksa Finance yang ditunjukkan dengan nilai signifikan dari jangka waktu pinjaman sebesar $0,253 > 0,05$. Dan yang kedua suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Kresna Reksa Finance dengan nilai signifikan sebesar $0,135 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,506 < 1,984$. Dari penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa jangka waktu kredit dan suku bunga kredit tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Kresna Reksa Finance Cabang Surabaya.

Kata kunci : Jangka Waktu Pinjaman, Suku Bunga , Kepuasan Nasabah