



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

TUGAS AKHIR

**ANALISA PENGARUH TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
MUTU PELAYANAN KREDIT DI PT. BPR DELTA LAMONGAN
CABANG GRESIK
(STUDI KASUS : PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK)**

**MOCHAMMAD ILHAM RIFAI
NIM. 193700063**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**ANALISA PENGARUH TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP MUTU
PELAYANAN KREDIT DI PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK
(STUDI KASUS : PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK)**

**MOCHAMMAD ILHAM RIFAI
NIM. 193700063**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**



TUGAS AKHIR

**ANALISA PENGARUH TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP MUTU PELAYANAN KREDIT DI PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK
(STUDI KASUS : PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK)**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**MOCHAMMAD ILHAM RIFAI
NIM. 193700063**

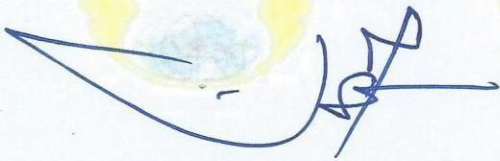
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam Seminar Tugas Akhir.

Surabaya, 03 Juli 2023

Dosen pembimbing,



Yitno Utomo, ST., MT.

NIDN : 0712058003

Persetujuan Panitia Seminar Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diseminarkan dan diuji dalam Seminar Proposal Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Seminar Tugas Akhir dari Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada tanggal 14 Juli 2023

Panitia Seminar :

Ketua : Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota : M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.
Penguji I

: Prihono, ST., MT.
Penguji II

: Yitno Utomo, ST., MT.
Dosen Pembimbing



SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mochammad Ilham Rifai
NIM : 193700063
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Mutu Pelayanan Kredit Di PT. BPR Delta Lamongan Cabang Gresik (Studi Kasus : PT. BPR Delta Lamongan Cabang Gresik)
Dosen Pembimbing : Yitno Utomo, S.T., M.T.

Menyatakan bahwa Karya Tugas Akhir saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,



Yitno Utomo, S.T., M.T.



Mochammad Ilham Rifai



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : 14 Juli 2023

Jam : 10:00

Tempat : Lt. 3, Gedung Fakultas Teknik

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Mochammad Ilham Rifai

NIM : 193700063

Dosen Pembimbing : Yitno Utomo S.T., M.T.

Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Mutu Pelayanan Kredit Di PT BPR Delta Lamongan Cabang Gresik

Saran-saran perbaikan :

- Sesuaikan dengan panduan
- Tata tulis di spasi diperbaiki
- Grafik regresi
- Data diambil
- permasalahan dengan besimpuan tidak sesuai
- Responden Berapa.

Surabaya, 14 Juli 2023
Mahasiswa,

Penguji I

M. Jusuf A.M.

- ✦ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

Form TA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 14 Juli 2023

Jam : 10:00

Tempat : Lt. 3, Gedung Fakultas Teknik

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Mochammad Ilham Rifai

NIM : 193700063

Dosen Pembimbing : Yitno Utomo S.T., M.T.

Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Mutu Pelayanan Kredit Di PT BPR Delta Lamongan Cabang Gresik

Saran-saran perbaikan :

- perbaiki metode
- perbaiki tata tulis
- Flowchart
- rumus regresi
- rumusan masalah

Surabaya, 14 Juli 2023

Mahasiswa,

Penguji II

PRHICHO, ST., MT

M. Ilham Rifai

⚡ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, dengan melimpahkan rahmat dan ridhonya, akhirnya penulisan Seminar Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dapat tersusun dan terselesainya dengan judul laporan **ANALISA TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP MUTU PELAYANAN KREDIT DI PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK** ". Mata kuliah Seminar Tugas Akhir merupakan mata kuliah yang wajib ditempuh oleh setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Untuk selanjutnya penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini diantara lain :

1. Tuhan Yang Maha Esa, telah memberikan rahmat dan hidayah serta kesehatan pada kita semua
2. Keluarga yang telah memberikan semangat, doa yang tiada henti dipanjatkan, serta tekad yang kuat sehingga saya pada titik sekarang ini.
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyani, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
5. Bapak Yitno Utomo, S.T., M.T selaku Dosen Wali Kelas B Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
6. Bapak Muhamad Yitno Utomo, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
7. Teman-teman se-angkatan, kakak tingkat, ataupun adek tingkat yang sudah membantu dan banyak menyemangati penulis dalam pengerjaan proposal penelitian.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktik ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan, sehingga penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan dan juga penulisan Seminar Tugas Akhir ini kurang baik dan kurang sempurna. Oleh karena itu penulis memohon kritik dan juga saran dari pembaca agar dapat menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Demikian proposal ini dibuat sebagaimana mestinya, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik penulis sendiri maupun para pembaca dalam menambah wawasan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 03 Juli 2023

Penulis,

Mochammad Ilham Rifai

NIM. 193700063

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Kelebihan dari BPR Delta	3
1.1.2 Kekurangan dari BPR Delta	3
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. LANDASAN TEORI	14
2.1 Definisi dan Fungsi Bank	14
2.2 Kualitas Layanan.....	15
2.3 Kualitas Produk.....	19
2.4 Kepuasan Nasabah	20
2.5 Loyalitas Konsumen.....	20
2.6 Kerangka Teoritis.....	21
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Jenis Pendekatan Penelitian.....	23
3.1.1 Diagram Alir Langkah Penelitian	24
Berikut ini adalah alir penelitian	24
3.2 Data dan Sumber Data.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1 Observasi.....	25
3.3.2 Kuisisioner	25
3.4 Variabel Penelitian	27
3.5 Operasional Variabel.....	27
3.6 Populasi dan Sampling	28
3.6.1 Populasi (Population)	28

3.6.2 Sampling.....	29
3.7 Metode Analisis Data.....	29
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.8 Analisa Hasil	30
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.8.2 Uji Parsial (T test)	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum Obyek.....	32
4.2 Karakteristik Responden	33
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.2 Responden Berdasarkan Umur	34
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
4.3 Metode Analisis Data	35
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	35
4.4 Teknik Analisis Data.....	36
4.4.1 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda	36
4.4.2 Hasil Uji T.....	39
4.5 Pembahasan.....	40
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teoritis.....	21
Gambar 3.1 Diagram Aliran Penelitian.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 kisi-kisi kuesioner.....	27
Tabel 4.1 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	34
Tabel 4.2 jumlah responden berdasarkan umur	34
Tabel 4.3 presentase berdasarkan pekerjaan	34
Tabel 4.4 hasil uji validitas	35
Tabel 4.5 hasil uji reabilitas.....	36
Tabel 4.6 hasil analisis regresi linear berganda	37
Tabel 4.7 hasil uji T	39