

- CONSUMER CREDIT
- CONSUMER BEHAVIOR

**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA
PERSEPSI DAN HARAPAN NASABAH
KREDIT TERHADAP KUALITAS JASA
BANK PERKREDITAN RAKYAT "X" DI
SIDOARJO**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

KIC
B. 80 / 04
Mul
a



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Diajukan Oleh

**DAVID SURYADI MULYONO
No. Pokok : 049815911**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

SKRIPSI

**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA
PERSEPSI DAN HARAPAN NASABAH
KREDIT TERHADAP KUALITAS JASA
BANK PERKREDITAN RAKYAT “X” DI
SIDOARJO**

**DIAJUKAN OLEH :
DAVID SURYADI MULYONO
No. Pokok : 049815911**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



SRI WAHYUNI ASTUTI, Dra. Ec., MS.

TANGGAL 31-12-'03

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. H. AMIRUDDIN UMAR

TANGGAL 31-12-'03

INTISARI / ABSTRAKSI

Pada tahun 1997, terjadi krisis yang melanda seluruh bidang kehidupan di Indonesia, termasuk dunia perbankan. Hal ini mengakibatkan perusahaan-perusahaan perbankan menghadapi kondisi ekonomi global dan persaingan yang semakin ketat dan sulit. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan perbankan dituntut untuk meningkatkan keunggulan kompetitifnya, terutama di sektor kredit yang merupakan sumber penghasilan utama dari perusahaan perbankan.

Salah satu cara untuk meningkatkan keunggulan kompetitif di sektor kredit dari sebuah perusahaan adalah dengan mengukur harapan dan persepsi nasabah kredit terhadap kualitas jasa. Hal ini dilakukan sebagai salah satu cara untuk mempengaruhi kepuasan nasabah kredit tersebut.

Pengukuran harapan dan persepsi konsumen/nasabah terhadap kualitas jasa ini pernah dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Variabel yang diteliti didalam skripsi ini adalah harapan dan persepsi nasabah kredit terhadap kualitas jasa berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa. Data diperoleh dengan kuesioner, dengan metode *purposive sampling*, dengan hipotesis sebagai berikut :

Ho : Persepsi nasabah kredit sesuai (tidak ada perbedaan) dibandingkan dengan harapan nasabah.

Hi : Persepsi nasabah kredit tidak sesuai (terdapat perbedaan) dibandingkan dengan harapan nasabah.

Penelitian ini menggunakan tes ranking bertanda Wilcoxon untuk data berpasangan, dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil persepsi dan harapan nasabah kredit dikatakan sesuai apabila taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 dan Z hitung diantara $-1,96$ dan $+1,96$. Hasil persepsi dan harapan nasabah kredit dikatakan tidak sesuai apabila taraf signifikansi lebih kecil sama dengan 0,05 dan Z hitung diluar $-1,96$ dan $+1,96$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dan harapan nasabah kredit terhadap kualitas jasa Bank Perkreditan Rakyat "X" di Sidoarjo tidak sesuai.