

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA LPD DI DESA BANTIRAN

Oleh,

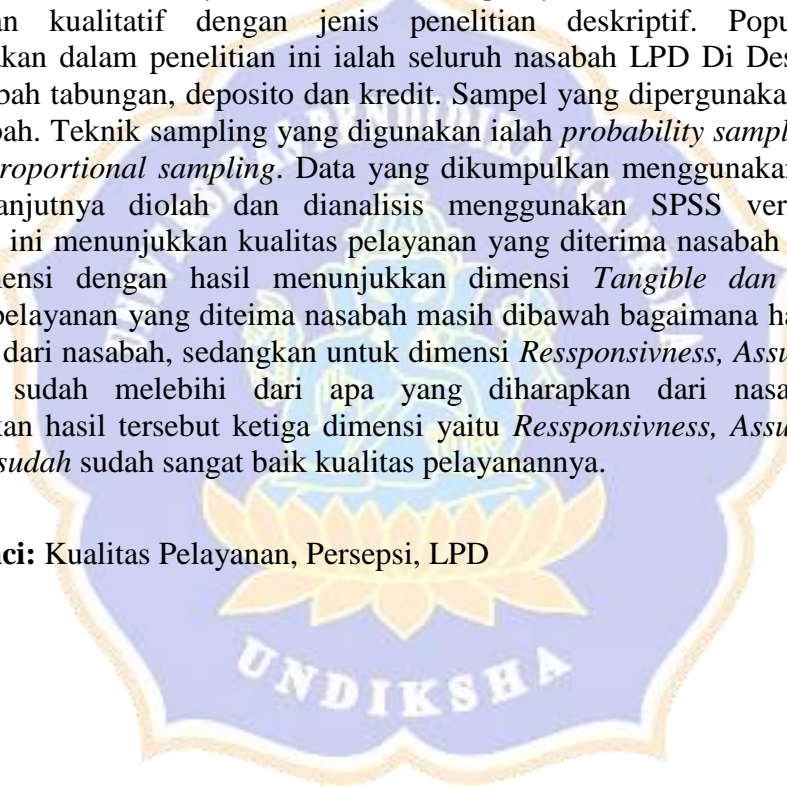
Ni Luh Yusna Dewi, 1717011037

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan LPD di Desa Bantiran yang diberikan kepada nasabahnya. Variabel pada penelitian ini ialah kualitas pelayanan dengan melihat dari segi *Tangible*, *Ressponsivness*, *Realibility*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah seluruh nasabah LPD Di Desa Bantiran baik nasabah tabungan, deposito dan kredit. Sampel yang dipergunakan sebanyak 349 nasabah. Teknik sampling yang digunakan ialah *probability sampling* dengan metode *Proportional sampling*. Data yang dikumpulkan menggunakan kuisisioner yang selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan SPSS vers.20. hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diterima nasabah dilihat dari lima dimensi dengan hasil menunjukkan dimensi *Tangible dan Realibility* hasilnya pelayanan yang diteima nasabah masih dibawah bagaimana harapan atau ekpektasi dari nasabah, sedangkan untuk dimensi *Ressponsivness, Assurance, dan Emphaty* sudah melebihi dari apa yang diharapkan dari nasabah LPD. Berdasarkan hasil tersebut ketiga dimensi yaitu *Ressponsivness, Assurance, dan Emphaty* sudah sangat baik kualitas pelayanannya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi, LPD



ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT LPD IN BANTIRAN VILLAGE

By,

Ni Luh Yusna Dewi, 1717011037

Economic Education Study Program

ABSTRACT

This study was conducted to find out how the quality of LPD services in Bantiran Village provided to its customers. The variable in this study is the quality of service by looking at the Tangible, Responsiveness, Realibility, Assurance, and Empathy. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The population used in this study were all LPD customers in Bantiran Village, both savings, deposit and credit customers. The sample used is 349 customers. The sampling technique used is probability sampling with proportional sampling method. Data were collected using a questionnaire which was then processed and analyzed using SPSS vers.20. The results of this study indicate that the quality of service received by customers is seen from five dimensions with the results showing the Tangible and Realibility dimensions. LPD customers. Based on these results, the three dimensions, namely Responsiveness, Assurance, and Empathy, have very good service quality.

Keywords: Service Quality, Perception, LPD

