

## **ABSTRAK**

### **KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN KREDIT PENSIUN PADA PT BPR EKA BUMI ARTHA CABANG BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Sartika Sahroh**

PT BPR Eka Bumi Artha sebagai salah satu bank swasta di Indonesia merupakan badan usaha yang memberikan kredit kepada nasabah. Dengan salah satu produknya yaitu Kredit Pensiun, Kredit pensiun adalah usaha PT BPR Eka Bumi Artha yang bertujuan memenuhi kebutuhan maupun untuk membantu agar memiliki penghasilan lain tanpa tergantung dengan gaji pensiun.

Masalah yang dihadapi PT BPR Eka Bumi Artha cabang Bandar Lampung setiap bulannya baru mencapai rata-rata 13% dilihat dari tabel 1.1. Maka, permasalahan yang dapat diambil adalah:

“Apakah pelayanan kredit pensiun dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada Bank Eka sudah baik?”

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah atas pelayanan Bank Eka dalam pemberian kredit pensiun.

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan cara menjelaskan fakta yang ada di lapangan dengan teori yang berhubungan dengan penulisan laporan akhir pada PT BPR Bumi Arta Cabang Bandar Lampung.

Hasil pembahasan terhadap analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT BPR Bumi Arta dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal bukti fisik (*Tangibles*), empati (*Empaty*), keandalan (*Realibility*) dan jaminan (*Assurance*) yaitu konsumen merasa setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT BPR Eka Bumi Arta. Sedangkan untuk hal ketanggapan (*Responsiveness*) nasabah belum sepenuhnya merasa setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT BPR Eka Bumi Arta

Saran yang diberikan kepada Bank Eka Bandar Lampung agar perusahaan meningkatkan pelayanan yang berhubungan dengan daya tanggap (*responsiveness*), sebagai berikut :memiliki jadwal untuk memberikan informasi kepada nasabah yang berkunjung. Hilangkan rasa malas dalam diri karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah sehingga para karyawan memiliki kesiapan. Memiliki jiwa sabar dalam melayani nasabah tentang apa keluhan nasabah.