

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT MACET
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BPR EKADANA MANDIRI
KOTA MALANG**

PROPOSAL SKRIPSI

Oleh

**Yasinta Mei ¹, Dosen pembimbing Cakti Indra Gunawan ¹², Dosen
Pembimbing Dr Willy Tri Hardiyanto^{2 3}**

Fakultas Ekonomi

Email : yasinyasinta58@gmail.com

ABSTRAK

penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana cara BPR Eka Dana Mandiri Kota Malang menjaga kepuasan nasabahnya melalui kualitas pelayanan dan pengelolaan kredit macet. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah dan diolah menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang baik, ramah, dan profesional terbukti ampuh meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Sebaliknya, masalah kredit macet membawa dampak negatif dan signifikan bagi kepuasan nasabah. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kredit macet berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 30,6%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kredit Macet; Kepuasan Nasabah; BPR.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT MACET
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BPR EKADANA MANDIRI
KOTA MALANG**

PROPOSAL SKRIPSI

Oleh

**Yasinta Mei ¹, Dosen pembimbing Cakti Indra Gunawan ¹², Dosen
Pembimbing Dr Willy Tri Hardiyanto^{2 3}**

Fakultas Ekonomi

Email : yasinyasinta58@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to understand how BPR Eka Dana Mandiri Malang City maintains customer satisfaction through service quality and bad loan management. Data was collected through the distribution of questionnaires to customers and processed using associative quantitative methods. The results of the study show that good, friendly, and professional service has been proven to be effective in significantly increasing customer satisfaction. On the other hand, bad credit problems have a negative and significant impact on customer satisfaction. Simultaneously, service quality and bad loans have an effect on customer satisfaction with a contribution of 30.6%.

Keywords: Service Quality; bad credit; Customer Satisfaction; BPR.