

ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS PELAYANAN DI PNM MEKAAR CABANG BARENG DAN BTPN SYARIAH JOMBANG

ABSTRAK

oleh:
Lutfi Retnoningtiyas

Dosen Pembimbing:
Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan antara PNM Mekaar Cabang Bareng dengan BTPN Syariah Jombang. Serta untuk mengetahui dan menjelaskan perbandingan antara keputusan nasabah mengambil kredit di PNM Mekaar Cabang Bareng dengan BTPN Syariah Jombang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket kuisioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul. Populasi dan sampel yang digunakan yaitu nasabah PNM Mekaar dan BTPN Syariah Jombang yang masing-masing berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif dengan bantuan SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara PNM Mekaar Cab. Bareng dengan BTPN Syariah Jombang. Dan perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di PNM Mekaar Cab. Bareng lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan pada BTPN Syariah Jombang.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, PNM Mekaar, BTPN Syariah Jombang.