

## DAFTAR PUSTAKA

- Andela, W., Endaryanto, T., dan Adawiyah, R. 2020. Sikap pengambilan keputusan dan kepuasan konsumen terhadap Agroindustri Pie Pisang di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 8(2), 310-317.
- Anggraini, D., dan Nasution, S. H. 2013. Peranan kredit usaha rakyat (KUR) bagi pengembangan UMKM di Kota Medan (studi kasus Bank BRI). *Ekonomi Dan Keuangan*, 1(3).
- Apriyanti, C., Yanuarti, M., dan Sultanah, N. D. R. 2023. Analisa faktor tertolaknya usulan kredit usaha rakyat (KUR) mikro pada PT. Bank BRI unit Kepahiang II. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 1(6), 272-277.
- Ar-Robi, M. R., dan Wibawa, B. M. 2019. Analisis tingkat kepuasan dan performa pada merchant ovo di Surabaya. *Jurnal sains dan seni ITS*, 8(1), 27-31.
- Arsane, W., dan Darmawan, N. A. S. 2021. Prosedur penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero). *Widya Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 11-22.
- Astiti, N. M. A. G. R. 2018. *Pengantar Ilmu Peternakan*. Denpasar: Universitas Warmadewa.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2018. *Ternak Besar Menurut Kecamatan. Tulungagung*
- BKKBN. 1998. *Buku Pegangan untuk petugas lapangan mengenai reproduksi sehat*. Jakarta : BKKBN.
- Dewi, L. S. 2018. Kajian layanan perbankan syariah dalam menciptakan kepuasan nasabah penyimpan dalam upaya mengoptimalkan kondisi likuiditas. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 103-114.
- Elliyana, E., Paerah, A., dan Musdayanti, M. 2020. Kredit usaha rakyat Bank Rakyat Indonesia dan peningkatan pendapatan UMKM. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 153-162.
- Fadhila, N. 2016. *Kualitas pelayanan kredit usaha rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), tbk. cabang Pangkep (doctoral dissertation)*.
- Fahriz, M. R. 2022. *Analisis pelaksanaan kredit usaha rakyat terhadap kinerja keuangan UMKM di Makassar (Doctoral dissertation, Politeknik Keuangan Negara STAN)*.

- Fajar, M., Perwitasari, F. D., dan Bastoni, B. 2020. Manajemen pemeliharaan penggemukan sapi potong di UD Ternak Jaya. *Kandang*, 12(1), 7-12.
- Fortuna, B. R. 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk pada Rumah Makan Ayam Bakar Tolak Pinggang Khas Bontonompo di Kabupaten Gowa= Analysis Of Consumer Satisfaction On Product Quality at Bontonompo Grilled Chicken Restaurant in Gowa Regency (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Hanifah, A. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri kantor cabang pembantu Batusangkar.
- Hadining, A. F. 2020. Analisis kepuasan pelanggan ABC laundry dengan menggunakan metode service quality, importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI). *Jti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1-10.
- Herawati, A., dan Listyawati, L. 2020. Analisis faktor-faktor terhadap keputusan pengambilan kredit usaha rakyat pada debitur Bank Rakyat Indonesia di kota Surabaya. *Sketsa Bisnis*, 7(1), 11-26.
- Ibrahim, I., Supamri, S., dan Zainal, Z. 2020. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan peternak rakyat sapi potong di Kecamatan Lampasio Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah. *JSEP (Journal of Social and Agricultural Economics)*, 13(3), 307-315.
- Iswari, I. A. I. M., Wiranatha, A. A. P. A. S., dan Satriawan, I. K. 2015. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan jasa dengan menggunakan metode importance performance analysis (Studi Kasus di Restoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 3(3), 51-60.
- Julitawaty, W., Willy, F., dan Goh, T. S. 2020. Pengaruh personal selling dan promosi penjualan terhadap efektifitas penjualan ban sepeda motor pt. Mega anugrah mandiri. *Jurnal Bisnis Kolega*.
- Kila, E. N., Pangemanan, P. A., dan Tangkere, E. G. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KUR pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Kc Manado Dotulolong Lasut. *Agri-sosioekonomi*, 14(3), 265-272.
- Krisna, R. 2014. Hubungan tingkat kepemilikan dan biaya usaha dengan pendapatan peternak sapi potong di Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat (Studi Korelasi). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(2), 295-305.
- Loupatty, S. M., Pangemanan, S. S., dan Wokas, H. R. 2018. Analisis perbandingan kinerja keuangan PT. Bank Bri Dan PT. Bank Mandiri

periode tahun 2010-2014 dengan menggunakan rasio keuangan. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(03).

- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., dan Wahyuni, A. 2020. Metode importance performance analysis (IPA) untuk mengukur kinerja prasarana kereta api melalui kepuasan pelanggan. Scopindo Media Pustaka.
- Monulandi, M. M., Dumais, J. N., dan Pangemanan, L. R. 2016. Persepsi nasabah terhadap penerapan prinsip 5c dalam penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk Unit Tombatu, Minahasa Tenggara. *Agri-Sosioekonomi*, 12(2A), 303-314.
- Nugraha, A. R., Zulkarnain, Z., dan Sulistyowati, L. 2017. Analisis tingkat kepuasan nasabah atas kualitas layanan M-banking dan dampaknya terhadap minat memiliki produk lain di PT Bank Riau Kepri cabang utama Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2), 116-127.
- Noviastuti, N., dan Setiawan, L. 2020. Evaluasi tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan front office di happy puppy karaoke keluarga seturan Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(2).
- Pandipa, A. K. H. 2020. Implementasi kredit usaha rakyat (KUR) dalam mengembangkan usaha kecil pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Mapane. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 5(1), 1-16.
- Prakoso, L. D., Darmansah, D., Widia, T., dan Hanifah, H. S. 2022. Implementasi metode moving average dalam analisis rantai pasok daging sapi di Indonesia. *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 623-628.
- Purnamasari, A., Novita, I., dan Yusdiarti, A. 2017. Analisis preferensi bunga krisan (*Chrysanthemum morifolium r*) di pusat promosi dan pemasaran bunga dan tanaman hias, Rawa Belong, Jakarta Barat. *Jurnal Agribisains*, 3(1), 22-32.
- Putri, L. T. N. 2021. Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa (studi kasus pada nasabah tabungan IB Hasanah BNI syariah cabang Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Radhin, R., dan Askafi, E. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia unit rejoselo selatan kanca nganjuk. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), 66-72.
- Ruroh, I. N., dan Latifah, S. W. 2018. Pengaruh profitabilitas, leverage, ukuran perusahaan dan risk minimization terhadap pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR). *Jurnal Akademi Akuntansi*, 1(1).

- Sabar, S., Jiwa, I. D. N. A., dan Arnawa, G. 2022. Kualitas pelayanan, prosedur pinjaman dan kepuasan nasabah KUR BRI unit Gerokgak. *Widya Amerta*, 8(2), 123-134.
- Sambodo, A., Widyasworo, A., dan Rahmawati, R. Y. 2020. Karakteristik peternak terhadap kemampuan beternak sapi potong di Kelurahan Klampok Kecamatan Sananwetan Kota Blitar. *Jurnal Aves*, 14(1).
- Sandi, S., dan Purnama, P. P. 2017. Manajemen perkandangan sapi potong di Desa Sejaro Sakti Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Peternakan Sriwijaya*, 6(1).
- Sari, N. K., dan Imaningsih, N. 2022. Pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) bagi UMKM (Studi kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tahun 2011-2020. *Ekombis review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(S1), 121-132.
- Sigit, K. N., dan Soliha, E. 2017. Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 157-168.
- Sipayung, E., dan Gunawan, A. S. 2013. Pengembangan sistem penilaian kualitas pelayanan dengan metode importance performance analysis (IPA). *Jurnal Telematika*, 8(1), 22.
- Siyanto, Y. 2017. Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76.
- Siregar, G. 2015. Analisis kelayakan dan strategi pengembangan usaha ternak sapi potong. *Agrium: Jurnal Ilmu Pertanian*, 17(3).
- Sudarmono, A. S. 2008. *Sapi potong*. Jakarta: Niaga Swadaya.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Rineka Cipta*. Jakarta.
- Widiyanti, W. 2022. Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Perspektif*, 20(1), 50-59.
- Widodo, S. M., dan Sutopo, J. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Wijayanti, E. B., Hartono, B., dan Nugroho, B. A. 2014. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pinjaman kredit usaha sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang Jawa

Timur. Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan (Indonesian Journal of Animal Science), 24(3), 9-17.

Yulianto, P., dan Saparinto, C. 2010. Pembesaran sapi potong secara intensif. Jakarta: Niaga Swadaya.

## **Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian**

### **KUISISIONER PENELITIAN**

#### **\* Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Kredit Usaha Rakyat (KUR) Sebagai Pengembangan Usaha Peternakan Sapi Potong di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung \***

**Oleh : RURIN AGUSTI SUTOPO PUTRI/I011 19 1007**

Respoden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Peternakan Universitas Hasanuddin yang sedang melakukan penelitian untuk melengkapi proses penulisan skripsi. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner yang saya bagikan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung Terhadap KUR Untuk Pengembangan Usaha Peternakan Sapi Potong. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya mengucapkan terima kasih.

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :
6. Alamat :
7. Jumlah Populasi Ternak Sapi Potong :
8. No.Hp :

NO	ATRIBUT MUTU JASA	TINGKAT KEPENTINGAN					TINGKAT KEPUASAN				
		TP	KP	N	P	SP	TP	KP	N	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b><i>Tangible (Bukti Nyata)</i></b>											
1.	Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir										
2.	Penampilan teller, staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)										
3.	Keramahan karyawan dalam memberikan senyum dan salam										
<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>											
4.	Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang sudah Dijanjikan										
5.	Karyawan menunjukkan sikap bertanggung jawab										
6.	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah										
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>											
7.	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai KUR										
8.	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah										
9.	Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia										
<b><i>Responsiveness (Ketanggapan)</i></b>											
10.	Kejelasan informasi yang diterima nasabah										
11.	Ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan Nasabah										
12.	Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani Nasabah										
<b><i>Emphaty (Empati)</i></b>											
13.	Karyawan memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah										
14.	Karyawan bersikap adil tanpa membeda-bedakan nasabah										
15.	Karyawan bersifat terbuka dalam memberikan Pelayanan terhadap nasabah										

Lampiran 2. Identitas Peternak Sapi Potong di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung yang Menggunakan KUR

No	Nama	Umur	jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Muh. Khoirul Anwar	32	laki-laki	S1	Petani dan Peternak
2	Halim Mahmud	58	laki-laki	S1	Petani dan Peternak
3	Marnu	51	laki-laki	SMA	Wiraswasta
4	Suyanto	60	laki-laki	SMA	Pensiunan Guru
4	Mayar	60	laki-laki	SD	Petani dan Peternak
6	Supri	29	laki-laki	SMP	Peternak
7	Sikam Efendi	51	laki-laki	SMP	Wiraswasta
8	Jumingan	52	laki-laki	SMP	Peternak
9	Karmuji	45	laki-laki	SD	Petani dan Peternak
10	Subito	54	laki-laki	SD	Petani dan Peternak
11	Subiyan	58	laki-laki	SD	Petani dan Peternak
12	Yadi	62	laki-laki	SD	Wiraswasta
13	Toyib	62	laki-laki	SD	Petani dan Peternak
14	Sulam	67	laki-laki	SD	Petani dan Peternak
15	Seno	68	laki-laki	SD	Wiraswasta
16	Sugianto	50	laki-laki	SMA	Wiraswasta
17	Suyanto	54	laki-laki	SMA	Petani dan Peternak
18	Deni Purnomo	33	laki-laki	SMP	Petani dan Peternak
19	Kanan	65	laki-laki	SD	Pedagang
20	Agus Prasetyo	40	laki-laki	SMA	Pedagang
21	Supriyono	45	laki-laki	SMA	Petani dan Peternak
22	Hariono	59	laki-laki	SMA	Petani dan Peternak
23	Samsi Mustopa	39	laki-laki	SMP	Wiraswasta
24	Saipul	47	laki-laki	SMP	Wiraswasta
25	Mudangi	50	laki-laki	SMP	Petani dan Peternak
26	Lamono	55	laki-laki	SMP	Buruh Tani
27	Aris Prasetyo	31	laki-laki	SMP	Pedagang
28	Nahrowi	45	laki-laki	SMA	Petani dan Peternak
29	Imam Mustakim	45	laki-laki	SMA	Petani dan Peternak
30	Makhsun	60	laki-laki	SMA	Petani dan Peternak
31	Solikin	52	laki-laki	SMP	Petani dan Peternak
32	Sutopo	57	laki-laki	SMA	Pensiunan TNI



Lampiran 3. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan

No.	Tangible (Bukti Nyata)			Reliability (Keandalan)			Assurance (Jaminan)			Responsiveness (Ketanggapan)			Empathy (Empati)		
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15
1	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
6	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
10	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
13	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
15	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
16	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
17	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
18	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
19	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
21	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
25	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
26	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
27	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
29	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
30	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
31	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
32	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
Total	145	150	147	151	150	148	149	152	147	148	149	146	151	150	150
rata-rata	4.53	4.69	4.59	4.72	4.69	4.63	4.66	4.75	4.59	4.63	4.66	4.56	4.72	4.69	4.69

Lampiran 4. Tabel Data Primer Kinerja/Kepuasan

No.	Tangible (Bukti Nyata)			Reliability (Keandalan)			Assurance (Jaminan)			Responsiveness (Ketanggapan)			Empathy (Empati)		
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15
1	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5
4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
6	2	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
8	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
11	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
12	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
14	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
18	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
20	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
22	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
27	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
29	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
31	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
32	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
Total	124	137	134	137	140	138	143	147	132	136	140	139	143	143	145
rata-rata	3.88	4.28	4.19	4.28	4.38	4.31	4.47	4.59	4.13	4.25	4.38	4.34	4.47	4.47	4.53

Lampiran 5. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan Bank BRI Terhadap Peternak Dalam Penyaluran KUR

1. Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{124}{145} \\ &= 85,52\% \end{aligned}$$

2. Penampilan teller, staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{137}{150} \\ &= 91,33\% \end{aligned}$$

3. Keramahan karyawan dalam memberikan senyum dan salam

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{134}{147} \\ &= 91,16\% \end{aligned}$$

4. Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{137}{151} \\ &= 90,73\% \end{aligned}$$

5. Karyawan menunjukkan sikap bertanggung jawab

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{140}{150} \end{aligned}$$

$$= 93,33 \%$$

6. Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{138}{148}$$

$$= 93,24 \%$$

7. Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai KUR

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{143}{149}$$

$$= 95,97 \%$$

8. Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{147}{152}$$

$$= 96,71\%$$

9. Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{132}{147}$$

$$= 89,80\%$$

10. Kejelasan informasi yang diterima nasabah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{136}{148}$$

$$= 91,89\%$$

11. Ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan nasabah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{140}{149}$$

$$= 93,96\%$$

12. Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{139}{146}$$

$$= 95,21\%$$

13. Karyawan memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{143}{151}$$

$$= 94,70\%$$

14. Karyawan bersikap adil tanpa membeda-bedakan nasabah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{143}{150}$$

$$= 95,33\%$$

15. Karyawan bersifat terbuka dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{145}{150}$$

$$= 96,67\%$$

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

No.	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepuasan
<b><i>Tangible (Bukti Nyata)</i></b>			
1	Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir	4,53	3,88
2	Penampilan teller, staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	4,69	4,28
3	Keramahan karyawan dalam memberikan senyum dan salam	4,59	4,19
<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>			
4	Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang sudah di janjikan	4,72	4,28
5	Karyawan menunjukkan sikap bertanggung jawab	4,69	4,38
6	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	4,63	4,31
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>			
7	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai KUR	4,66	4,47
8	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	4,75	4,59
9	Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia	4,59	4,13
<b><i>Responsiveness (Ketanggapan)</i></b>			
10	Kejelasan informasi yang diterima nasabah	4,63	4,25
11	Ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan nasabah	4,66	4,38
12	Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah	4,56	4,34
<b><i>Emphaty (Empati)</i></b>			
13	Karyawan memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah	4,72	4,47
14	Karyawan bersikap adil tanpa membeda-bedakan nasabah	4,69	4,47
15	Karyawan bersifat terbuka dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah	4,69	4,53
rata-rata total		4,65	4,33

Lampiran 7. Hasil Perhitungan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No.	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan (MISi)	Weighted Factor (WF)	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Weighted Score (WS)
<b>Tangible (Bukti Nyata)</b>					
1	Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir	4,53	6,49	3,88	25,16
2	Penampilan teller, staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	4,69	6,72	4,28	28,76
3	Keramahan karyawan dalam memberikan senyum dan salam	4,59	6,58	4,19	27,57
<b>Reliability (Keandalan)</b>					
4	Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang sudah di janjikan	4,72	6,76	4,28	28,95
5	Karyawan menunjukkan sikap bertanggung jawab	4,69	6,72	4,38	29,39
6	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	4,63	6,63	4,31	28,58
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
7	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai KUR	4,66	6,67	4,47	29,82
8	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	4,75	6,81	4,59	31,27
9	Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia	4,59	6,58	4,13	27,16
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
10	Kejelasan informasi yang diterima nasabah	4,63	6,63	4,25	28,17
11	Ketersediaan karyawan dalam membantu	4,66	6,67	4,38	29,19

	kesulitan nasabah				
12	Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah	4,56	6,54	4,34	28,40
	<b>Emphaty (Empati)</b>				
13	Karyawan memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah	4,72	6,76	4,47	30,22
14	Karyawan bersikap adil tanpa membedakan nasabah	4,69	6,72	4,47	30,02
15	Karyawan bersifat terbuka dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah	4,69	6,72	4,53	30,44
	Total				433,09
CSI = (WS total/Nilai maks skala likert) x 100% =86,62%					

Keterangan :

MIS = *Mean Importance Score* (Rata-rata Tingkat Kepentingan)

MSS = *Mean Satisfaction Score* (Rata-rata Tingkat Kepuasan)

WF = *Weight Factors* (Bobot per Atribut)

WS = *Weight Score* (Nilai Bobot)



Lampiran 8. Dokumentasi





## RIWAYAT HIDUP



**Rurin Agusti Sutopo Putri** yang akrab di sapa **Rurin** lahir di Makassar, 23 Agustus 2000. Lahir dari pasangan Sutopo dan Dwi Rahayu. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Penulis mulai bersekolah di SDN 1 Padangan sampai pada tahun 2013, lalu melanjutkan bersekolah di SMPN 1 Tulungagung sampai tahun 2016, setelah itu penulis melanjutkan sekolahnya lagi di SMAN 1 Boyolangu selama 3 tahun yakni sampai tahun 2019. Penulis melanjutkan studi di perguruan tinggi ternama yang ada di Sulawesi Selatan yaitu di Universitas Hasanuddin. Selama Kuliah Penulis aktif mengikuti kegiatan magang di luar kampus dan juga menerima beberapa beasiswa seperti beasiswa YBM BRI dan beasiswa Bank Indonesia. Berkat tekun dan motivasi belajar serta bimbingan bapak dan ibu dosen yang telah membantu penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul “Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Sebagai Pengembangan Usaha Peternakan di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung”.