

# ANALISIS *RELIABILITY* DAN KEPUASAN NASABAH PADA PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK CABANG TEGAL

Arum Wandani

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terkait dengan dimensi *reliability* dan kepuasan pada nasabah PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Tegal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer diperoleh dari observasi dan kuesioner yang disebarkan pada nasabah PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk cabang Tegal. Sampel yang digunakan berjumlah 50 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *sampling purposive*. Hasil *arithmetic mean, reliability* memiliki rata-rata hitung sebesar 4,09 dalam kategori setuju. Rata-rata hitung tertinggi sebesar 4,24 terdapat pada indikator memberikan layanan seperti yang dijanjikan sedangkan rata-rata hitung terendah sebesar 3,98 pada indikator melakukan layanan dengan benar pertama kali. Kepuasan nasabah memiliki rata-rata hitung sebesar 3,86 dalam kategori setuju. Rata-rata hitung tertinggi sebesar 3,94 terdapat pada indikator kesesuaian harapan, sedangkan rata-rata hitung terendah sebesar 3,78 terdapat pada indikator niat beli ulang.

**Kata Kunci:** *Reliability, Kepuasan Nasabah*

 26/12 '22

## **ANALYSIS OF RELIABILITY AND CUSTOMER SATISFACTION AT PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK TEGAL BRANCH**

***Arum Wandani***

### ***Abstract***

*This study aims to determine the quality of service related to the dimensions of reliability and customer satisfaction at the Tegal branch of PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. The method used in this study is a quantitative descriptive analysis method. This study uses primary data obtained from observations and questionnaires distributed to customers of PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk Tegal branch. The sample used amounted to 50 respondents. The sampling technique in this study used purposive sampling. The results of the arithmetic mean, reliability has an average count of 4.09 in the agree category. The highest average count of 4.24 is found in the indicator of providing services as promised, while the lowest average count of 3.98 is in the indicator of doing the service right the first time. Customer satisfaction has an average count of 3.86 in the agree category. The highest average count of 3.94 is found in the expectation conformity indicator, while the lowest calculated average of 3.78 is in the repurchase intention indicator.*

***Keywords:*** *Reliability, Customer Satisfaction*