

ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Peningkatan *Customer Trust* Pada Pembiayaan UMKM Di BPRS Bhakti Sumekar.

Kehadiran BPRS Bhakti Sumekar menjadi salah satu solusi utama bagi masyarakat Kabupaten Sumenep yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usaha mereka. BPRS Bhakti Sumekar merupakan salah satu lembaga keuangan yang selalu mengutamakan pada pelayanan terhadap masyarakat kecil, khususnya bagi masyarakat yang memiliki usaha dalam taraf Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Sebagai lembaga keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat, BPRS Bhakti Sumekar dituntut untuk memberikan pelayanan secara optimal dengan selalu mengutamakan kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah. Dimana pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* mampu menciptakan kepuasan serta memberikan keamanan pada nasabah dalam bertransaksi. Sehingga pada akhirnya akan menimbulkan kepercayaan pada nasabah terhadap bank. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar, dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan *customer service* terhadap peningkatan *customer trust* pada pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar.

Dalam penelitian ini variabel pelayanan *customer service* digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan nasabah. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. Analisis kuantitatif dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi, uji hipotesis dengan menggunakan uji T.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar bisa dikatakan baik, karena pelayanan yang diberikan sudah mewakili pada standart kualitas pelayanan pada umumnya. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji T menyatakan bahwa pelayanan *customer service* berpengaruh positif terhadap peningkatan *customer trust* di BPRS Bhakti Sumekar. Dan besarnya pengaruh pelayanan *customer service* terhadap peningkatan *customer trust* di BPRS Bhakti Sumekar adalah sebesar 45,3%, sedangkan sisanya sebesar 54,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Customer Service*, Kepercayaan Nasabah, Pembiayaan UMKM

ABSTRACT

The Influence of *Customer Service* to Increase *Customer Trust* on Financing UMKM in BPRS Bhakti Sumekar.

The presence of BPRS Bhakti Sumekar becomes one of the main solutions for people who need funds to develop their business. BPRS Bhakti Sumekar is one of the financial institutions that always prioritize the service to the small community, especially for people who have business in small and medium micro (UMKM). As a financial institution that relies heavily on public trust, BPRS Bhakti Sumekar is required to provide optimal service by always giving priority to the quality of service provided by customer service to customers. Where the services provided by a customer service can create satisfaction and provide security to customers in transactions. So in the end will lead to confidence in the customer against the bank. The purpose of this study is to find out how the services provided by customer service on UMKM financing in BPRS Bhakti Sumekar, and to know how the influence of CS services to increase customer trust on UMKM financing in BPRS Bhakti Sumekar.

In this study CS service variables are used to measure the level of customer trust. The object of this research is the customer of BPRS Bhakti Sumekar. Quantitative analysis is done by validity test, reliability test, normality test, simple linear regression analysis, coefficient of determination test, hypothesis test by using T test.

The results showed that the services provided by customer service of UMKM financing in BPRS Bhakti Sumekar can be said good, because the services provided are representative on the standard of service quality in general. Based on hypothesis test result using T test stated that CS service has positive effect to increase customer trust in BPRS Bhakti Sumekar. And the influence of CS service to increase customer trust in BPRS Bhakti Sumekar is 45.3%, while the rest of 54.7% influence or explained by other factors not include in this study.

Keywords: *Customer Service, Customer Trust, UMKM Financing*