

ABSTRAK

Megawati, 2020. Persepsi Kepuasan Konsumen Atas Penerapan Penjualan Sistem Kredit Mesin Fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pembimbing: (I) Dra. Naimah, M.H., pembimbing (II) Pati Matu Jahra, S.Ag.,M.Si

Kata kunci: persepsi, kepuasan, konsumen, sistem, kredit.

Latar belakang Penelitian ini adalah persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit dari PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin untuk mengetahui persepsi dan kepuasan konsumen dari penerapan sistem kredit dan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit mesin fotokopi pada PT. Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dan mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan konsumen atas penerapan sistem penjualan kredit mesin fotokopi pada PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kualitatif. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul diolah melalui proses: pengeditan, kategorisasi, dan deskripsi. Kemudian data dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan oleh penulis bahwa persepsi konsumen mengenai sistem kredit mesin fotokopi baik dan tidak ada konsumen yang protes dengan sistem kredit pada PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi karena diawal sebelum terjadinya transaksi karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi sudah menjelaskan mengenai sistem kredit dengan jelas dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atas penerapan sistem penjualan kredit mesin fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi yaitu terdapat 7 konsumen merasa puas dengan pelayanan karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dan 5 konsumen merasa puas dengan kualitas barang atau mesin dari PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit mesin fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin adalah faktor internal yaitu kebutuhan yang searah.