

**PENGARUH INOVASI PRODUK KUR SUPER MIKRO DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP NIAT MEREKOMENDASI
(Study Kasus di BRI Unit Mojowarno)**

ABSTRAK

Oleh:

Bagus Kurniawan

Dosen Pembimbing

Dr. Siti Zuhroh, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui inovasi produk kur super mikro dan kepuasan nasabah terhadap niat merekomendasi nasabah BRI Unit Mojowarno. Penelitian menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Populasi adalah seluruh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno yang menggunakan produk jasa baru yaitu nasabah KUR mikro dengan sampel berjumlah 86 nasabah, analisa data dengan menggunakan metode statistik Regresi Linier berganda dan pengujian hipotesis dan koefisien diterminasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Produk Kur Super Mikro yang baik mampu meningkatkan Niat merekomendasi BRI unit Mojowarno dan Kepuasan nasabah yang baik mampu meningkatkan Niat merekomendasi BRI unit Mojowarno

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kepuasan nasabah dan Niat merekomendasi

**PENGARUH INOVASI PRODUK KUR SUPER MIKRO DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP NIAT MEREKOMENDASI
(Study Kasus di BRI Unit Mojowarno)**

ABSTRACT

By:
Bagus Kurniawan

Advisor

Dr. Siti Zuhroh, M.Si

This study aims to determine the innovation of super micro credit products and customer satisfaction with the intention to recommend customers of BRI Unit Mojowarno. The research uses an explanatory research method which is carried out through data collection in the field. The population is all customers of PT. Bank Rakyat Indonesia Mojowarno Unit that uses a new service product, namely micro KUR customers with a sample of 86 customers, analyzes the data using multiple Linear Regression statistical methods and hypothesis testing and termination coefficients. Based on the results of the study, it shows that a good Super Micro Kur Product Innovation is able to increase the recommendation of the Intention of the BRI Mojowarno unit and increase the good customer is able to increase the recommendation of the BRI Mojowarno unit's intention.

Keywords: Product innovation, customer and recommending Intention