

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KREDIT SERBA GUNA (KSG) PADA PT BANK SUMSEL
BABEL CABANG UTAMA KAPTEN A RIVAI PALEMBANG**



SKRIPSI

OLEH:

SETO ANGGORO

062140632814

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KREDIT SERBA GUNA (KSG) PADA PT BANK SUMSEL
BABEL CABANG UTAMA KAPTEN A RIVAI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

SETO ANGGORO 062140632814

Menyetujui,

Palembang, 1 Agustus 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE
NIP 197602222002121001**

**Heni Yuvita, M. Si.
NIP 198812042022032006**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Ketua Program Studi DIV
Manajemen Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE
NIP 197602222002121001**

**Keti Purnama Sari, S.E., M.
NIP 198907262019032015**

LEMBAR PENGESAHAN

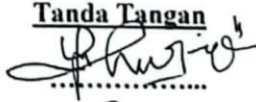
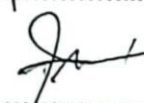
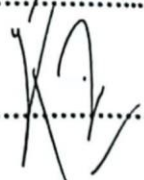
Nama : Seto Anggoro
NPM : 062140632814
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Nasabah Kredit Serba Guna (KSG)
Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Utama
Kapten A Rivai Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis dan
dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dra. Yusleli Herawati., M.M Ketua Penguji		29 Juli 2025
2.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA Anggota Penguji		28 Juli 2025
3.	Kiki Azakia, S.E., M.E Anggota Penguji		29 Juli 2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Seto Anggoro
NPM : 062140632814
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Serba Guna (KSG) Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas berserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Palembang, 1 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,

   
METERAI
TEMPEL
F9DAMX420837402

Seto Anggoro
NPM 062140632814

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan
(QS. Al-Insyirah: 5-6)**

“Setiap langkah kecil adalah bagian dari perjalanan besar menuju impian”

**“Persembahan tulus ini kutunjukkan kepada diri ku di masa lalu, yang memulai perjalanan ini dengan penuh keraguan dan diri ku di masa depan yang akan terus belajar dan berproses. Semoga karya ini menjadi pengingat bahwa setiap langkah kecil adalah kemajuan.”
(Seto Anggoro)**

Kupersembahkan kepada

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Saudara-saudara ku**
- 3. Keluarga M.A Rahman**
- 4. Sahabat-sahabat terbaik ku**
- 5. Teman-teman seperjuangan**
- 6. Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu tercurahkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Serba Guna (KSG) Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai Palembang”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana keputusan nasabah PT Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai Palembang terhadap Dimensi Kualitas produk dalam menggunakan Kredit Serba Guna (KSG). Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap variable dimensi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan untuk memperbaiki penulisan selanjutnya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini. Akhir kata, penulis berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca dan pihak yang memerlukan.

Palembang, 1 Agustus 2025



Seto Anggoro

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menerima banyak sekali dukungan dan doa dari berbagai sumber. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa berterima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.Ip., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi DIV Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan Skripsi.
6. Ibu Heni Yuvita, M. Si. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan Skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmu dan bantuannya kepada penulis selama penulis berkuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak/Ibu Pimpinan PT Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai Palembang
9. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi, Bapak Hadi Tanaya dan Ibu Enok Djuariah. Terima kasih doa, kasih sayang, pengertian dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu percaya dan bangga kepada penulis.
10. Mba yang sangat penulis cintai dan sayangi Murti Ningsih. Terima kasih atas dukungan dan semangat bagi penulis.
11. Keluarga M. A. Rahman yang sangat penulis cintai dan sayangi terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis

12. Sahabat, teman, serta orang-orang terdekat dan seperjuangan disaat susah maupun senang. Terima kasih atas mendengarkan keluh-kesah penulis, membantu penulis ketika terdapat masalah maupun kendala, menghibur penulis disaat susah maupun senang serta memberikan semangat dan dukungan untuk penulis.
13. Kepada seluruh pihak yang telah ikut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
- Semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik serta melimpahkan pahala kepada semua pihak yang telah memberikan doa, membantu, mendukung, memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa menjadi langkah awal bagi penulis untuk meraih cita-cita serta kesuksesan dimasa yang akan datang untuk keluarga, bangsa, negara, dan orang-orang yang menyayangi penulis. Aamiin.

Palembang, 1 Agustus 2025



Seto Anggoro

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah kredit serba guna (KSG) pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai Palembang, Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif. sampel yang digunakan sebanyak 110 responden, ditentukan melalui rumus Hair dengan teknik *purposive Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan software SPSS versi 26. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, normalitas, regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dimensi kualitas produk yang meliputi *Performance, Features, Reliability, Serviceability, (Ethical, profile, and image), Percived quality* dari keenam variable tersebut 5 yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, 1 yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan yaitu *Serviceability*. Secara simultan, keenam variable tersebut juga menunjukkan pengaruh dan signifikan dengan kontribusi sebesar 65,6 persen, sementara sisanya sebesar 34,4 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dari keenam variable, *performance* yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kredit Serba Guna (KSG), Bank Sumsel Babel, *Performance, Features, Reliability, Serviceability, (Ethical, profile, and image), Percived quality*

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality dimensions on the satisfaction of multi-purpose credit (KSG) customers at PT Bank Sumsel Babel Main Branch Kapten A Rivai, Palembang. The research utilizes a quantitative research method. A sample of 110 respondents was determined using Hair's formula with a purposive sampling technique. Data was collected through questionnaires and interviews, then analyzed using SPSS version 26 software. The analytical techniques used include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, normality tests, multiple linear regression, t-tests, f-tests, and the coefficient of determination. The research results partially show that, among the product quality dimensions encompassing performance, features, reliability, serviceability, ethical (profile, and image), and perceived quality, five out of these six variables have a significant influence on customer satisfaction. One variable, serviceability, was found to have no significant influence. Simultaneously, all six variables also demonstrate a significant influence, contributing 65.6 percent to customer satisfaction. The remaining 34.4 percent is influenced by other factors outside this research model. Among the six variables, performance has the most dominant influence on customer satisfaction.

Keywords: Multi-Purpose Credit (KSG), Bank Sumsel Babel, Performance, Features, Reliability, Serviceability, (Ethical, Profile, and Image), Perceived Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Strategi Pemasaran.....	9
2.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.3 Produk.....	10
2.4 Kualitas Produk.....	11
2.5 Kepuasan Nasabah	13
2.6 Penelitian Terdahulu.....	15
2.7 Hipotesis	19
2.8 Kerangka Berfikir	21

BAB III METEKOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	22
3.2 Rancangan Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.1.1 Jenis Data	22
3.1.2 Sumber Data	23
3.4 Definisi Operasional Variable	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Populasi dan Sampel	26
3.6.1 Populasi.....	26
3.6.2 Sampel	27
3.7 Uji Instrumen.....	27
3.7.1 Uji Validitas	27
3.7.2 Uji Reabilitas	28
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	28
3.7.4 Analisis Linier Berganda	29
3.7.5 Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.2 Logo Perusahaan.....	33
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	33
4.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai Palembang	34
4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi	36
4.1.6 Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.1.7 Distribusi Frekuensi Responden pada variable <i>Serviceability</i> (X_4)	41
4.1.8 Hasil Uji Instrumen	43
4.1.9 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.1.11 Hasil Uji Hipotesis	51

4.2 Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pengguna Kredit Bank Sumsel Babel Periode 2022-2024.....	2
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variable	19
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i>	21
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Distribusi Frekuensi Variable Serviceability (X ₄).....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Data Validitas <i>Performance</i> (X ₁), <i>Features</i> (X ₂), <i>Reliability</i> (X ₃), <i>Serviceability</i> (X ₄), (<i>Ethical, profile, and image</i>) (X ₅), <i>Percived quality</i> (X ₆).....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Validitas <i>Performance</i> (X ₁), <i>Features</i> (X ₂), <i>Reliability</i> (X ₃), <i>Serviceability</i> (X ₄), (<i>Ethical, profile, and image</i>) (X ₅), <i>Percived quality</i> (X ₆).....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Refresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji f (Uji Simultan).....	50
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.8 Kerangka Berfikir	16
Gambar 4.1 Logo Bank Sumsel Babel.....	28
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir/Skripsi (Pembimbing I)
Lampiran 5	Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir/Skripsi (Pembimbing II)
Lampiran 6	Lembar Bimbingan Laporan Akhir/Skripsi (Pembimbing I)
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Laporan Akhir/Skripsi (Pembimbing II)
Lampiran 8	Lembar Kunjungan Mahasiswa Ke Instans
Lampiran 9	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 10	Lembar Wawancara Pengambilan Data
Lampiran 11	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 12	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Dengan Nasabah
Lampiran 13	Hasil Output Pengolahan Data SPS
Lampiran 14	Data Tabulasi 110 Responden
Lampiran 15	Lembar r Tabel
Lampiran 16	Lembar f Tabel
Lampiran 17	Lembar Revisi Skripsi
Lampiran 18	Lembar Tanda Persetujuan Revisi