

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK KUR MIKRO
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN
DAN BANGKA BELITUNG KC PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pada
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
REYNALZA ANGGRI SEPTI
NPM 062140632791**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI DIPLOMA IV MANAJEMEN BISNIS
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK KUR MIKRO
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN
DAN BANGKA BELITUNG KC PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**REYNALZA ANGGRI SEPTI
NPM 062140632791**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Paisal, S.E. M.S.i
NIP 197109042005011001**

**Palembang, 01 Agustus 2025
Pembimbing II,**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M
NIP 197208182003121002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIV Manajemen Bisnis**

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kerja keras, doa, dan restu orang tua adalah kunci dari setiap pencapaian.”

"Ilmu bukan hanya untuk dipahami, tetapi untuk diamalkan. Jadikan setiap pengalaman sebagai guru, dan setiap kegagalan sebagai jalan menuju keberhasilan."

(Reynalza Anggri Septi)

Dipersembahkan untuk:

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Keluarga Besar**
- 3. Sahabat dan Teman Seperjuangan**
- 4. Almamater Tercinta**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reynalza Anggri Septi

NPM : 062140632791

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Keuangan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap
Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk KUR Mikro
Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan
Dan Bangka Belitung KC Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta 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 berkepentingan.

Palembang, Juli 2025



Reynalza Anggri Septi

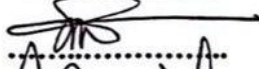
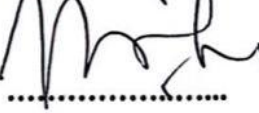
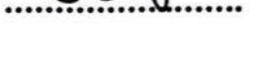
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Reynalza Anggri Septi
NPM : 062140632791
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi
Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih
Produk KUR Mikro Pada PT Bank Pembangunan
Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung
KC Palembang

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

Pada Hari:
Tanggal: 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Hendra Sastrawinata, S.E.,M.M Ketua Penguji	 	28 / 2025 28 / 2025 07
2.	Dr. Markoni Badri, S.E.,MBA Anggota Penguji	 	28 / 2025 28 / 2025 07
3.	Mahmud Junianto, S.Psi.,M.Psi Anggota Penguji	 	28 / 2025 28 / 2025 07
4.	Claudya Nurcahaya, S.E.,M.M Anggota Penguji	 	28 / 2025 28 / 2025 07

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat, karunia, dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung KC Palembang” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan dalam memilih produk KUR Mikro pada PT Bank Sumsel Babel KC Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, dapat disimpulkan kualitas layanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KUR mikro pada PT Bank Sumsel Babel KC Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi bahan referensi dalam penelitian selanjutnya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk perhatian, dukungan, bimbingan, maupun masukan berupa kritik dan saran yang membangun. Atas segala bantuan tersebut, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan Skripsi ini tentunya atas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec.,CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E. M.S.i, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sangat berperan penting dan selalu memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berguna untuk penulis.
8. Kedua orang tua penulis tercinta, cinta pertama dan panutan Ayahanda Rachmat dan pintu surga Ibunda Rina. Terima kasih atas segala doa, pengorbanan, dan kasih sayang tulus yang tiada henti. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik untuk pendidikan anaknya. Berkat dukungan dari mereka lah penulis dapat menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga Ayah dan Ibu sehat dan bahagia selalu.

9. Saudara laki-laki penulis, Reynaldy terima kasih atas dukungan, semangat, dan kehadiranmu di setiap langkah perjuanganku. Semoga kita bisa sukses dan diberikan kemudahan disetiap langkah yang kita ambil.
10. Untuk sahabat sefrekuensi, Indyra dan Darvianti, terima kasih telah menjadi rekan seperjuangan di penghujung masa studi di Politeknik Negeri Sriwijaya. Kebersamaan dalam proses bimbingan, kerja sama yang ikhlas, serta pengalaman berharga selama penyusunan skripsi ini akan selalu menjadi kenangan indah bagi penulis. Semoga setiap langkah kita selalu diberi kemudahan dan semua impian yang ingin dicapai dapat terwujud.
11. Sahabat baik penulis yang menemani dari awal sampai akhir semester, Uni, Raisah, Nada, dan Putri, terima kasih dengan tulus penulis ucapkan untuk kebersamaan dalam masa-masa perkuliahan yang menyenangkan ini.
12. Kelas 8 MBB yang telah kebersamai perjuangan selama 4 tahun bertemu dalam suka maupun duka.
13. Kepada seluruh pihak yang telah memberikan dan ikut berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang mana tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal penulis untuk meraih cita-cita serta kesuksesan di masa yang akan datang. Atas segala dukungan dan bantuan dari seluruh pihak, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Semoga kebaikan kalian semua dibalas kebaikan pula oleh Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro di PT Bank Sumsel Babel KC Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi berjumlah 765 nasabah dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 88 responden dengan Teknik pengambilan sampel *non probability* sampling dalam metode *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara pengumpulan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen dan uji asumsi klasik, serta dengan melakukan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan maupun promosi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KUR Mikro secara parsial dan simultan. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan promosi mampu berkontribusi terhadap naik turunnya keputusan nasabah dalam memilih KUR Mikro Bank Sumsel Babel KC Palembang sebesar 89,4% dan sisanya sebesar 10,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: KUR, Kualitas Layanan, Promosi dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and promotion on customer decisions in choosing the Micro People's Business Credit (KUR) product at PT Bank Sumsel Babel, Palembang Branch Office. This research uses a quantitative approach. The population consists of 765 customers, with a sample of 88 respondents selected using non-probability sampling through the purposive sampling method. The data used in this study include both primary and secondary data. Data were collected through questionnaires. The analytical techniques applied include instrument testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis, with t-test, F-test, and coefficient of determination. The results show that both service quality and promotion variables have a significant influence on customer decisions in choosing the Micro KUR product, both partially and simultaneously. The coefficient of determination indicates that service quality and promotion variables contribute 89.4% to the variation in customer decisions in choosing the Micro KUR product at Bank Sumsel Babel, Palembang Branch Office, while the remaining 10.6% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: People's Business Credit, Service Quality, Promotion and Customer Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
 BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Layanan	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	8
2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Kualitas Layanan	9
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Layanan	10
2.1.2 Promosi	11
2.1.2.1 Pengertian Promosi	11
2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Promosi	12
2.1.2.3 Indikator Promosi	12
2.1.3 Keputusan Nasabah	13
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Nasabah.....	13
2.1.3.2 Indikator Keputusan Nasabah	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pikir	16

2.4 Hipotesis	17
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	18
3.2 Rancangan Penelitian	18
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Populasi dan Sampel	22
3.5.1 Populasi	22
3.5.2 Sampel	22
3.6 Teknik Analisis Data	23
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	23
3.6.2 Uji Instrumen	24
3.6.2.1 Uji Validitas	24
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	25
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	26
3.6.3.1 Uji Normalitas	26
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	26
3.6.3.3 Uji Heteroksedasitas	27
3.6.4 Uji Hipotesis	28
3.6.4.1 Uji T (Parsial)	28
3.6.4.2 Uji F (Simultan)	29
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	29
3.7 Definisi Operasional Variabel	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Sejarah dan Profil Singkat PT Bank Sumsel Babel KC Palembang	32
4.1.2 Logo Perusahaan PT Bank Sumsel Babel	33
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	34
4.1.4 Tata Nilai Perusahaan	35
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan dan Unit Kredit Produktif PT Bank Sumsel Babel	36
4.1.6 Tugas dan Fungsi Unit Kredit Produktif	37
4.1.7 Karakteristik Data	39
4.1.8 Karakteristik Responden	39
4.1.9 Uji Instrumen	42
4.1.9.1 Hasil Uji Validitas	42
4.1.9.2 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.1.9.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.1.9.4 Hasil Analisis Linier Regresi Berganda	51
4.1.9.5 Uji Hipotesis	52
4.2 Pembahasan	58
4.2.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Keputusan Nasabah (Y)	57

4.2.2 Pengaruh Variabel Promosi (X_2) Terhadap Keputusan Nasabah (Y)	58
4.2.3 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_1) dan Promosi (X_2) Terhadap Keputusan Nasabah (Y)	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skala Likert.....	21
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Ringkasan Penyebaran Kuesioner.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah KUR Mikro.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_2).....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X_2).....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial Signifikansi (Uji T).....	52
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan t_{tabel}	53
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan Signifikansi (Uji F).....	54
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan F_{tabel}	55
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penyaluran KUR Bank Sumsel.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	16
Gambar 4.1 Logo Bank Sumsel Babel.....	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan BSB KC Palembang.....	36
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Unit Kredit Produktif BSB KC Palembang.....	37
Gambar 4.4 Uji Normalitas Menggunakan Kurva Normal P-plot.....	46
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik Scatterplot.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kesepakatan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Pelaksanaan Revisi
- Lampiran 11 Lembar Wawancara Pengambilan Data Dengan PT Bank Sumsel
Babel KC Palembang
- Lampiran 12 Lembar Wawancara Dengan Nasabah KUR Mikro Di PT Bank
Sumsel Babel KC Palembang
- Lampiran 13 Lembar Kuesioner
- Lampiran 14 Hasil Output Pengolahan Data SPSS 24
- Lampiran 15 Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 16 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Dan Wawancara