

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN PROSEDUR
PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UMKM DALAM
PENGAMBILAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
UNIT SIMPANG PEBEM**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

OLEH:

**Yurika sari
NPM 062240632904**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2026

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN PROSEDUR
PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UMKM
DALAM PENGAMBILAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PADA PT BANK BRI UNIT SIMPANG PEBEM**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

OLEH:

**Yurika sari
NPM 062240632904**

Menyetujui,

**Palembang, 23 Juli 2026
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Afrizawati, S.E., M.Si
NIP 198004112006042002**

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

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Koordinator Program Studi
DIV Manajemen Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yurika Sari

NPM : 062240632904

Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis

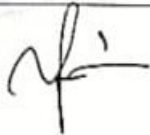
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan
Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan
Nasabah UMKM Dalam Pengambilan Kredit
Usaha Rakyat (KUR) Pada PT Bank Rakyat
Indonesia (Persero) Tbk Unit Simpang Pebem.

Relevansi Mata kuliah : Perbankan dan Pemasaran

Telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Pada Ujian Skripsi Program
Studi Manajemen Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 24 Juli 2026

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Paisal, S.E., M.Si Ketua Penguji		17/07 - 2026
2.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Anggota Penguji I		4/08 - 2026
3.	Heni Yuvita, M.Si Anggota Penguji II		03/08 - 2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yurika Sari
NPM : 062240632904
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Perbankan dan Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah UMKM Dalam Pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Simpang Pebem.

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 yang berkepentingan.

Palembang, 24 Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan,



The stamp is rectangular with a yellow background. It features the text 'METERAI TEMPEL' in the center, with a small emblem above it. To the left of the stamp is a vertical barcode. Below the stamp, the text '069AOX090587257' is printed. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Yurika Sari
NPM 062240632904

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah: 6).

Yurika Sari

Kupersembahkan Kepada:

- *Kepada Orang Tuaku Tercinta
Martinus dan Lina*
- *Saudara-saudra ku Tersayang*
- *Kedua Dosen Pembimbingku*
- *Teman-teman seperjuanganku
khususnya kelas 8 MBC*
- *Almameter Tercinta*

ABSTRAK

Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah UMKM dalam Pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) pada PT Bank BRI Unit Simpang Pebem Palembang

Yurika Sari
NPM 062240632904

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh promosi, kualitas layanan, dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah UMKM dalam mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Simpang Pebem Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 552 nasabah UMKM pengguna KUR, sedangkan sampel sebanyak 85 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *accidental sampling*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dokumentasi, serta didukung oleh studi pustaka yang relevan. Selanjutnya, data diolah menggunakan SPSS melalui uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji *t*, uji *F*, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa promosi, kualitas layanan, dan prosedur pembiayaan masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Kata kunci: promosi, kualitas layanan, prosedur pembiayaan, keputusan nasabah, kredit usaha rakyat (KUR).

ABSTRACT

The Effect of Promotion, Service Quality, and Financing Procedures on MSME Customers' Decisions in Taking People's Business Credit (KUR) at PT Bank Rakyat Indonesia Simbang Pebem Unit Palembang

Yurika Sari
NPM 062240632904

This study aims to find out the effect of promotion, service quality, and financing procedures on the decision of MSME customers in taking People's Business Credit (KUR) at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Simbang Pebem Palembang Unit. The study uses a quantitative approach with a descriptive method. The research population consists of 552 MSME customers using KUR, while a sample of 85 respondents was determined using the Slovin formula with an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires, interviews, documentation, and supported by relevant literature studies. The data were then processed using SPSS through instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results show that promotion, service quality, and financing procedures each have a positive and significant effect on customers' decisions in taking People's Business Credit (KUR).

Keywords: promotion, service quality, financing procedures, customer decisions, people's business credit

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah UMKM dalam Pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) pada PT Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Simpang Pebem ” dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini membahas pengaruh promosi, kualitas layanan, dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah UMKM dalam pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) pada PT Bank BRI Unit Simpang Pebem Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi, kualitas layanan, dan prosedur pembiayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, baik secara parsial maupun simultan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan bagi pembaca, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, dan masukkan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Ir. H. 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 Afrizawati, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dorongan, petunjuk, nasehat, dan bimbingannya kepada penulis selama proses Penyusunan Skripsi.
6. Ibu Heni Yuvita, M Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dorongan, arahan, nasihat, dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi, yang merupakan sosok baik, lemah lembut, ramah, serta menjadi tempat berkeluh kesah dan pendengar yang penuh empati bagi penulis.
7. Bapak Syaiful Ahmad, Bapak Mohd Fachri Husaini, Bapak Eingga Margo Santoso, Ibu Deby Sintya Rosha dan Seluruh Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, terutama Unit Simpang Pebem yang telah mengizinkan penelitian, memberikan data yang dibutuhkan, dan memfasilitasi penulis selama menjalankan penelitian.
8. Seluruh Civitas Akademik Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan hingga praktik agar penulis siap terjun dalam dunia kerja.

9. Kedua orang tua tercinta yang slalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan semangat tanpa henti kepada penulis.
10. Keluarga Besar Bapak Martinus dan Ibu Lina yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa-doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
11. Mardiana, Uun Kurniasih, Putry Anggraini, Aulia Fanesha, Adinda Saputri dan Teman-teman seperjuangan kelas 8 MBC, terimakasih atas kebersamaan kurang lebih 4 tahun ini. Semoga kelak kita dipertemukan kembali dengan cerita kesuksesan versi masing-masing.
12. Almamater kebanggaan berwarna biru langit, logo Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya kepada penulis. Semoga Allah SWT. membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan - Nya. Aamin ya rabbal alamin.

Palembang, 24 Juni 2026



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia).....	xiv
ABSTRACT (Bahasa Inggris).....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Perbankan	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3 Perilaku Konsumen	13
2.1.4 Keputusan Nasabah	14
2.1.5 Promosi.....	18
2.1.6 Kualitas Layanan.....	20
2.1.7 Prosedur Pembiayaan	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pikir.....	35
2.4 Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Operasional Variabel	38
3.3 Subjek Penelitian.....	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.3 Teknik Sampling.....	41
3.4 Jenis Dan Sumber Data	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji Instrumen.....	44
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	45
3.6.3 Analisis Regresi Berganda.....	47
3.6.4 Uji Hipotesis.....	47
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.2 Deskripsi Responden	50
4.1.3 Statistik Deskriptif	53
4.1.4 Hasil Analisis Data.....	55
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.1.6 Analisis Regresi Berganda	61
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	63
4.1.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.2 Pembahasan.....	65
4.2.1 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah UMKM Dalam Pengambilan KUR	66
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah UMKM Dalam Pengambilan KUR	67
4.2.3 Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah UMKM Dalam Pengambilan KUR	69
4.2.4 Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah UMKM Dalam Pengambilan KUR.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) Pada PT Bank BRI Unit Simpang Pebem (2016-2025)	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Lama Usaha Dan Lama Menjadi Nasabah.....	51
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Kategori Usaha Dan Jumlah Pinjaman.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_1).....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_2).....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Prosedur Pembiayaan (X_3).....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas	58
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.12 Uji Parsial (Uji t)	63
Tabel 4.13 Uji Simultan (Uji F)	64
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Brosur Promosi kredit usaha rakyat (KUR)	4
Gambar 1.2 Ulasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan PT Bank BRI Unit Simpang Pebem.....	6
Gambar 2.3 Kerangka Pikir.....	36
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot	59
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	59
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat izin Pengambilan Data Instansi
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan bimbingan Skripsi (Pembimbing I)
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Bimbingan (Pembimbing I)
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Bimbingan (Pembimbing II)
- Lampiran 8 Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 11 Pelaksanaan Revisi Skripsi
- Lampiran 12 Hasil Wawancara Pengambilan Data
- Lampiran 13 Output Statistik Spss
- Lampiran 14 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 15 Kuesioner
- Lampiran 16 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner