

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KREDIT DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK PERKREDITAN RAKYAT
SUMATERA SELATAN**

Diajukan Untuk Mengikuti Seminar Proposal Tesis
Pada Program Magister Manajemen



Oleh:






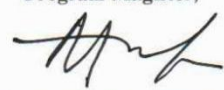
Hj. Tiara Yudianita

NPM. 2021501027


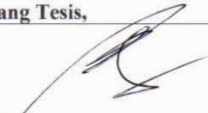
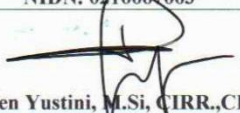

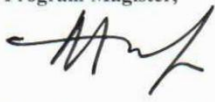

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PALEMBANG**

2024



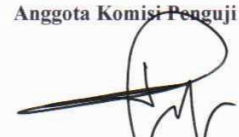


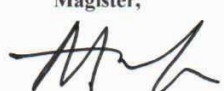
LEMBAR PENGESAHAN TESIS

 FM-PM-09.5/05	FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER	
PENGESAHAN TESIS		
JUDUL TESIS		
Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan		
Nama Mahasiswa : Tiara Yudianita NPM : 2021502027 Program Studi : Manajemen Program Magister Konsentrasi : Manj. Sumber Daya Manusia		
Telah Diuji Dalam Sidang Tesis Pada Tanggal 01 Agustus 2024		
No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	Tanda Tangan
01	Dr. Juhaini Alie, MM NIDN. 0210067003 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr. Tien Yustini, M.Si, CIRR., CLMA NIDN. 0228047001 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Hj. Luis Marnisah, M.M., CIQnR, CISHR NIDN. 0005096301 Anggota Komisi Penguji II	
Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi, <small>FAKULTAS EKONOMI</small>  Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701		Diketahui oleh; Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

 FM-PM-09.5/05	FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	
Tesis ini diajukan oleh,	
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Nama Mahasiswa : Tiara Yudianita NPM : 2021502027 Program Studi : Manajemen Program Magister	
Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.	
Komisi Penguji Sidang Tesis,	
Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama,	 Dr. Juhaini Alie, MM NIDN. 0210067003
Anggota Komisi Penguji I	 Dr. Tien Yustini, M.Si, CIRR., CLMA NIDN. 0228047001
Anggota Komisi Penguji II	 Dr. Hj. Luis Marnisah, M.M., CIQnR, CISHR NIDN. 0005096301
Disahkan oleh:	
Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501	Dekan Fakultas Ekonomi,  Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701

LEMBAR PERBAIKAN TESIS

 FM-PM-09.5/05	FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS	
JUDUL TESIS	
Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan	
Nama Mahasiswa : Tiara Yudianita NPM : 2021502027 Program Studi : Manajemen Program Magister Konsentrasi : Manj. Sumber Daya Manusia	
Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis	
Palembang, 8 / 8 / 2024 Ketua Komisi Penguji/ Pembimbing,  Dr. Juhaini Alie, MM NIDN. 0210067003	
Anggota Komisi Penguji I,  Dr. Tien Yustini, M.Si, CIRR., CLMA NIDN. 0228047001	Anggota Komisi Penguji II,  Dr. Hj. Luis Marnisah, M.M., CIQnR, CISHR NIDN. 0005096301
Palembang, 8 / 8 / 2024 Dekan Fakultas Ekonomi,  Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701	Palembang, 8 / 8 / 2024 Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

:SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI;
NAMA LENGKAP : Hj. Tiara Yudianita
NPM : 2021501027

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA SESUNGGUHNYA TESIS SAYA YANG BERJUDUL ;

PENGARUH KUALITAS PRODUK KREDIT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK PERKREDITAN RAKYAT SUMATERA SELATAN.

TIDAK PERNAH DIAJUKAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR KESARJANAAN DI PERGURUAN TINGGI LAIN DAN BENAR-BENAR HASIL PENELITIAN SAYA, SESUAI KODE ETIK AKADEMIK PENULISAN ILMIAH. PENGUTIPAN HASIL PENELITIAN ORANG LAIN ATAU PENGGUNAAN TEORI PENELITIAN, SAYA SELALU DISEBUTKAN SUMBER KUTIPAN YANG BERSANGKUTAN.

JIKA SAYA MELAKUKAN PLAGIARISME DAN MELANGGAR PERNYATAAN TERSEBUT, MAKA SAYA BERSEDIA DIKENAKAN SANKSI AKADEMIK YANG BERLAKU DI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG.

DEMIKIANLAH PENYATAAN INI SAYA BUAT DAN SAYA TANDA TANGANI SECARA SADAR DAN SEBENARNYA, UNTUK DAPAT DIGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA.

Palembang,
Saya Menyatakan,



Hj. Tiara Yudianita

DEKLARASI HAK CIPTA

DENGAN INI, SAYA SELAKU PENULIS DAN PEMILIK HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL BERUPA TESIS YANG BERJUDUL;

PENGARUH KUALITAS PRODUK KREDIT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK PERKREDITAN RAKYAT SUMATERA SELATAN.

DENGAN SEBENARNYA MEMBERIKAN KEWENANGAN TERBATAS KEPADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG; UNTUK MENYIMPAN PADA PERPUSTAKAAN, MENGGANDAKAN DAN MENSITASI UNTUK KEPENTINGAN PENELITIAN ILMIAH.

DEMIKIANLAH DEKLARASI INI DIBUAT DENGAN SESUNGGUHNYA UNTUK DIGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA.

Palembang,
Yang Mendeklarasikan,



Hj. Tiara Yudianita

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabilalamin.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang mana dalam penyelesaian proposal tesis ini penulis selalu diberi kesehatan dan kekuatan sehingga dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan baik. Disamping itu, tidak lupa pula shalawat serta salam penulis sampaikan pada junjungan Nabi Muhammad SAW. Proposal tesis ini diberi judul "Pengaruh Kualitas Produk Kredit Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan".

Dalam penyusunan proposal tesis ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga proposal tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri.
2. Ibu Endah Dewi Purnamasari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Dr. Muhammad Wadud, SE., M.Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen sekaligus pembimbing Akademik dan Pembimbing Utama Tesis, terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses perkuliahan terutama pada saat penyusunan tesis.

4. Bapak Dr. H. Juhaini Alie, M.M selaku Dosen Pembimbing pendamping, terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses perkuliahan terutama pada saat penyusunan tesis.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah di berikan selama ini kepada penulis.
6. Seluruh Staf dan tata usaha, staf perpustakaan, staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas bantuannya selama ini.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2021 atas segala kebersamaan dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.
8. Keluarga besar tercinta, terimakasih atas segala kasih sayang, dukungan doa yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan meraih cita-cita.
9. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini mash terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bias dikembangkan lagi lebih lanjut. Amin...

Palembang, Januari 2024
Penyusun,



Tiara Yudianita

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Kredit dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPR Sumsel 2024. Rancangan penelitian menggunakan metode kausalitas dengan Teknik analisis data Regresi Linear Berganda. Objek penelitian adalah Nasabah aktif Bank BPR Sumsel sebanyak 100 orang yang berasal dari Tiga Kantor Cabang Operasional. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Kuesioner yang dilaksanakan secara teknis melalui Google Form (Online). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk Kredit dan Kualitas Layanan Perbankan berpengaruh secara Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPR Sumsel. Selanjutnya Diantara ke-dua Variabel Independen dalam penelitian ini, kualitas produk kredit dan kualitas layanan perbankan, Variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap Kepuasan Nasabah adalah Variabel Kualitas Layanan Perbankan.

Kata Kunci: Produk Kredit, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of credit product quality and service quality on customer satisfaction at Bank BPR Sumsel in 2024. The research design utilizes the causality method with Multiple Linear Regression data analysis techniques. The research object comprised 100 active customers of Bank BPR Sumsel from three operational branch offices. The data collection method employed by the author is through a questionnaire, conducted technically via Google Form (Online). The results of the research indicate that the quality of credit products and the quality of banking services have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BPR Sumsel. Furthermore, among the two independent variables in this research, credit product quality and banking service quality, the variable that has a more dominant influence on customer satisfaction is the banking service quality variable.

Keywords: Credit Products, Service Quality, Customer Satisfaction.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan untuk :

- ❖ Allah, SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan kepadaku
- ❖ Keluarga besar tercinta, terimakasih atas segala kasih sayang, dukungan doa yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan meraih cita-cita.
- ❖ Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah di berikan selama ini kepada penulis.
- ❖ Teman-teman Magister Manajemen atas segala kebersamaan dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

HALAMAN MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap." (QS. Al-Insyirah: 6-8)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iii
LEMBAR PERBAIKAN TESIS	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME	v
DEKLARASI HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
HALAMAN MOTTO	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
1. Latar Belakang	1
1.1. Identifikasi Masalah	7
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
2. Kajian Teori	10
2.1. Manajemen Pemasaran Lembaga Keuangan Mikro	10
2.1.1. Kepuasan Nasabah	13
2.1.1.1. Teori Kepuasan Nasabah	14
2.1.1.2. Hasil Penelitian Sebelumnya Mengenai Kepuasan Nasabah	17
2.1.1.3. Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah	19

2.1.2. Kualitas Produk	22
2.1.2.1. Teori Kualitas Produk Jasa	23
2.1.2.2. Indikator Pengukuran Kualitas Produk Jasa	25
2.1.3. Kualitas Layanan Perbankan	27
2.1.3.1. Teori Kualitas Layanan	29
2.1.3.2. Indikator Pengukuran Kualitas Layanan Perbankan	31
2.2. Penelitian Terdahulu	34
2.3. Kerangka Pemikiran & Hipotesis Penelitian	40
2.4. Definisi Operasional Variabel	41
BAB III	42
3. Rancangan Penelitian	42
3.1. Jenis dan Sumber Data	42
3.1.1. Jenis Data	42
3.1.2. Sumber Data	43
3.2. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.2.1. Populasi	43
3.2.2. Sampel	44
3.3. Metode Pengumpulan Data	45
3.4. Teknik Analisis Data	45
3.4.1. Uji Instrumen Penelitian	45
3.4.1.1. Uji Validitas	45
3.4.1.2. Uji Reliabilitas	46
3.4.2. Method Successive of Interval (MSI)	46
3.4.3. Uji Asumsi Klasik	47
3.4.3.1. Uji Normalitas	47
3.4.3.2. Uji Multikolinieritas	47
3.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	47
3.4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.4.4.1. Uji Kesesuaian Model	48
3.4.4.2. Koefisien Determinasi (R ²)	49
3.4.4.3. Persamaan Model Regresi & Uji Pengaruh Kausalitas (t-Parsial) ..	50

BAB IV	51
4. Gambaran Umum	51
4.1. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian	59
4.1.1. Uji Instrument Penelitian	59
4.1.1.1. Uji Validitas	60
4.1.1.2. Uji Reliabilitas	65
4.1.2. Uji Asumsi Klasik	65
4.1.2.1. Uji Multikolinearitas	65
4.1.2.2. Uji Heteroskedastisitas	66
4.1.2.3. Uji Normalitas Data	67
4.1.3. Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.1.3.1. Uji Kesesuaian Model (Model-Fit)	69
4.1.3.2. Uji Koefisien Determinasi	70
4.1.3.3. Persamaan Model Regresi & Uji Pengaruh Kausalitas (Hipotesis)	71
4.2. Pembahasan	74
BAB V	78
5. Kesimpulan dan Saran	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	78
5.3. Implikasi Manajerial	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2. 2. Operasional Variabel Penelitian	41
Tabel 3. 1. Jumlah Nasabah Kredit Bank BPR Sumsel	43
Tabel 3. 2. Proporsi sebaran sampel penelitian	44
Tabel. 4. 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk Kredit (X_1)	61
Tabel. 4. 2. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Perbankan (X_2)	62
Tabel. 4. 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	63
Tabel. 4. 4. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	65
Tabel. 4. 5. Colinearity Statistics	66
Tabel. 4. 6. Korelasi Antar Variabel X	66
Tabel. 4. 7. Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel. 4. 8. Hasil Uji Kesesuaian Model (Model-Fit)	70
Tabel. 4. 9. Model Summary ^b	70
Tabel. 4. 10. Coefficients ^a	71
Tabel. 4. 11. Persamaan Model Regresi	71
Tabel. 4. 12. Uji Pengaruh Kausalitas (t-Value)	73
Tabel. 4. 13. Uji Pengaruh Kausalitas (t-Significant)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Indeks Kepuasan Nasabah Bank BPR Sumsel.....	4
Gambar 1. 2. Hasil Survey Kualitas Produk Kredit Bank BPR Sumsel	5
Gambar 1. 3. Indeks Kualitas Layanan Bank BPR Sumsel	6
Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4. 1. Jenis Kelamin Responden	54
Gambar 4. 2. Kategori Usia Responden	55
Gambar 4. 3. Latar Belakang Pekerjaan Nasabah	56
Gambar 4. 4. Latar Belakang Pendidikan Nasabah	57
Gambar 4. 5. Rentang Penghasilan Nasabah	58
Gambar 4. 6. Latar Belakang Pendidikan Nasabah	59
Gambar 4. 7. Grafik Scatterplots	67
Gambar 4. 8. Grafik Histogram & Normal P-Plot	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN.....	86
LAMPIRAN 2. DATA INPUT SPSS	90
LAMPIRAN 3. DATA OUTPUT SPSS	99