

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MELAKUKAN PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT
(KUR) PADA BANK BRI UNIT KUTO PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

NADYA

01011381823165

MANAJEMEN

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN

TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2022

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MELAKUKAN PENDANAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PADA BANK BRI UNIT KUTO PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Nadya
NIM : 01011381823165
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

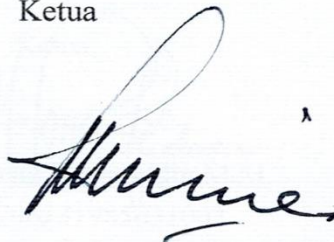
ASLI
JURUSAN MANAJEMEN 22/22
FAKULTAS EKONOMI

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif
Tanggal Persetujuan

Tanggal :

Dosen Pembimbing

Ketua



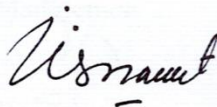
05 Agustus 2022

Drs. H. Akhmad Nazaruddin, M.M.

NIP. 195706131985031002

Tanggal :

Anggota



03 Agustus 2022

Lisnawati, S.E., M.Si.

NIP. 1671045508820010

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK BRI UNIT KUTO PALEMBANG

Disusun oleh :

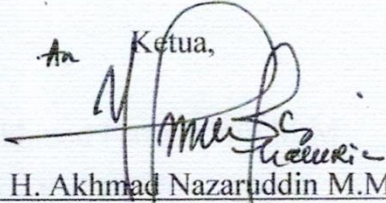
Nama : Nadya
NIM : 01011381823165
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

ASLI
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI MU
2/9/22

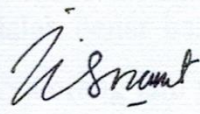
Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 19 September 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 21 September 2022

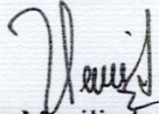
Panitia Ujian Komprehensif

An Ketua,

Drs. H. Akhmad Nazaruddin M.M.
NIP. 195706131985031002

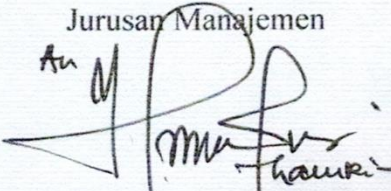
Anggota,


Iisnawati, S.E., M.Si.
NIP. 1671045508820010

Penguji,


Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si.
NIP. 198802282019032018

Mengetahui Ketua
Jurusan Manajemen

An

Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 197509011999032001

PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadya
NIM : 01011381823165
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK BRI UNIT KUTO PALEMBANG

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Akhmad Nazaruddin M.M

Anggota : Iisnawati, S.E, M.Si

Tanggal Ujian : 19 September 2022

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusannya dan gelar keserjanaan.

Palembang, 19 September 2022



Nadya

01011381823165

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Orang Tua
- ❖ Keluarga
- ❖ Sahabat dan teman-teman
- ❖ Almamater

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank BRI Unit Kuto Palembang”. Shalawat beriring salam pun selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya ke jalan yang lurus dan diridhai Allah SWT.

Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Implikasi dalam penelitian ini akan menunjukkan apakah variabel promosi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan melakukan spesifikasi penelitian pada Bank BRI Unit Kuto Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga sangat mengharapkan kritik serta saran membangun dari para pembaca untuk hasil yang terbaik.

Palembang, 19 September 2022



Nadya

NIM. 010113818123165

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya:

1. Allah SWT, yang telah memberikan semua nikmat dan ridho-Nya dalam setiap proses kehidupan penulis. Terimakasih selalu menemani, membimbing serta memberikan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan masa perkuliahan melalui skripsi ini dengan baik dan penuh syukur.
2. Yth. Bapak Drs. H. Akhmad Nazaruddin M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing, memberikan saran, mengarahkan, mengoreksi, serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yth. Ibu Iisnawati, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing, memberikan saran, mengarahkan, mengoreksi, serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yth. Ibu Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi selama proses ujian serta memberikan saran dan masukan guna perbaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Yth. Ibu Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A selaku dosen pembimbing akademik yang selalu membantu dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.

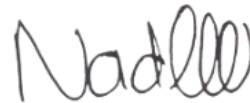
6. Yth. Ibu Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D dan Bapak Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
7. Yth. Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Yth. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terimakasih banyak atas semua ilmu yang kalian berikan. Kalian adalah pahlawan tanpa tanda jasa yang telah mengantarkan kami menjadi sosok berilmu dan memiliki tata krama. Semoga kami bisa membalas jasa kalian dengan menjadi orang sukses di masa depan.
10. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun penyelesaian skripsi.
11. Bapak Wimpikasi dan Wildan Falahudin, Kepala Unit dan Mantri BRI Unit Kuto Palembang yang telah mengizinkan sekaligus membantu penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan ini.
12. Kedua orang tua tercinta, Bapak Subandi dan Ibu Sutini serta adik penulis Naira Felisya yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan demi keberhasilan penulis. Terimakasih selalu mempercayai dan mengusahakan semua yang terbaik hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan sampai ke jenjang ini.

13. Sahabat seperjuangan selama proses perkuliahan hingga skripsi ini selesai Nabila Salsabella, Alfia Azizah, Tasya Dian Ikaputri, Ayu Putri Agni, Rina Ramadhani, Reni Muliani, Irhamna Rahmadanti, Muhammad Nurzikri, Muhammad Fadhlurrohman Adran yang selalu hadir untuk menemani, membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat SMA dan SMP penulis Hafidha Haqqu, Dzakkiyah Rahma Arindya, Diana Azizah, Tarisa Apriliani, Tyastri Suryanindah dan Nabila Febrianti yang selalu hadir untuk memberikan dukungan.
15. KSPM FE UNSRI yang telah menjadi keluarga yang memberikan banyak pengalaman baru dan berharga untuk penulis selama masa kepengurusan.
16. Kakak tingkat selama di perkuliahan Dimas Pratama, S.E yang dengan senang hati membantu, mengajari, dan mengarahkan penulis yang kebingungan saat masa awal menyusun skripsi.
17. Kucing-kucing penulis, Ndut, Black, Boba, Mimi, Lala dan Aab yang selalu lucu dan membantu penulis agar selalu bahagia dan penuh semangat.
18. Seluruh teman-teman dan alumni jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya khususnya Angkatan 2018.
19. Seseorang yang sangat spesial, yang telah kebersamai penulis beberapa tahun belakangan. Terimakasih atas bantuan, pengertian dan perhatian yang diberikan hingga akhir dan juga terimakasih telah menjadi salah satu motivasi penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, sehingga penulis sangat mengharapkan saran dan kritik membangun demi tulisan yang lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Palembang, 19 September 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink that reads "Nadya". The letters are cursive and somewhat stylized, with the 'y' having a long tail.

Nadya

NIM. 01011381823165

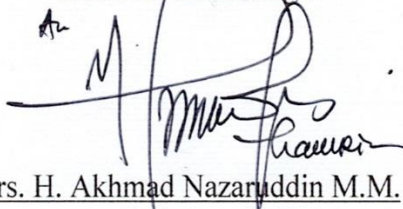
ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK BRI UNIT KUTO PALEMBANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh serta variabel mana yang paling dominan diantarapromosi, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR di Bank BRI Unit Kuto Palembang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dari kuisioner yang dihimpun dari 110 orang responden. Responden merupakan nasabah KUR di Bank BRI Unit Kuto Palembang yang dipilih melalui metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan promosi, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Adapun secara parsial hanya kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan sekaligus menjadi variabel yang paling dominan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR di Bank BRI Unit Kuto Palembang.

Kata Kunci : *Promosi, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah*

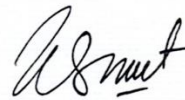
Dosen Pembimbing I



Drs. H. Akhmad Nazaruddin M.M.

NIP. 195706131985031002

Dosen Pembimbing II

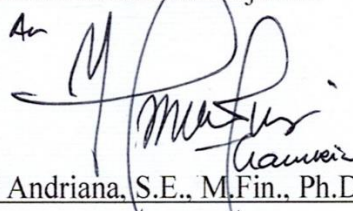


Iisnawati, S.E., M.Si

NIP. 1671045508820010

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.

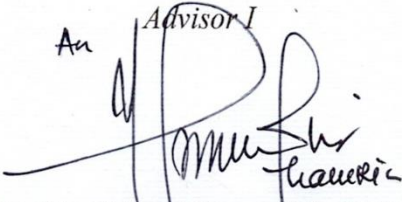
NIP. 197509011999032001


ABSTRACT

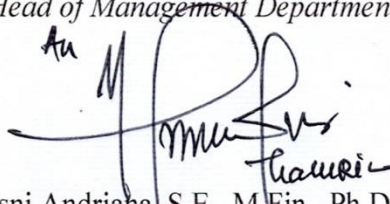
**THE IMPACT OF PROMOTION, TRUST AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER DECISION IN TAKING KREDIT USAHA RAKYAT
(KUR) FINANCING AT BANK BRI UNIT KUTO PALEMBANG**

This study aims to determine the influence and which variables are the most dominant among promotion, trust and service quality on customer decision in taking Kredit Usaha Rakyat (KUR) financing at Bank BRI Unit Kuto Palembang. This study is a quantitative research that using primary data by questionnaires collected from 110 respondents. Respondents are KUR's customers at Bank BRI Unit Kuto Palembang who were selected through the purposive sampling method. The analysis method used is multiple linear regression. The results obtained from this study shows that promotion, trust and service quality simultaneously have a significant effect on customer decision. Partially, only service quality has a significant effect as well as being the most dominant variable for customer decision in taking KUR financing at Bank BRI Unit Kuto Palembang.

Keywords :Promotion, Trust, Service Quality, Customer Decision

Advisor I
An 
Drs. H. Akhmad Nazaruddin M.M.
NIP. 195706131985031002

Advisor II

Iisnawati, S.E., M.Si
NIP. 1671045508820010

Approved by,
Head of Management Department
An 
Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 197509011999032001


SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa :

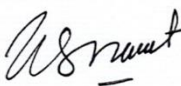
Nama : Nadya
NIM : 01011381823165
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank BRI Unit Kuto Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun *tenses*-nya, dan kami setuju untuk ditempatkan di lembar abstrak.


Pembimbing Skripsi,

Ketua,

Drs. H. Akhmad Nazaruddin M.M.
NIP. 195706131985031002

Anggota,


Iisnawati, S.E., M.Si
NIP. 1671045508820010

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 197509011999032001

RIWAYAT HIDUP

Nama : Nadya
NIM : 01011381823165
Tempat/Tanggal lahir : Palembang / 26 Maret 2001
Alamat : Jl. Jepang RT 006 RW 010, Sako
Palembang, Sumatera Selatan
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : nadyaarsugeng@gmail.com



Pendidikan Formal:

Sekolah Dasar : SD Negri 117 Palembang (2012)
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negri 14 Palembang (2015)
Sekolah Menengah Atas : MA Negri 3 Palembang (2018)
S-1 : S1 Manajemen Universitas Sriwijaya (2022)

Pengalaman Organisasi:

KSPM FE UNSRI : Manajer Project & Event (Jan 2021 – Des 2021)

Penghargaan Prestasi:

- Juara 3 Lomba Karya Tulis Ilmiah Tingkat Nasional di Economic Development Fair 3.0 oleh IMEPA UNSRI (2021)
- Juara 3 Lomba Karya Tulis Ilmiah Tingkat Nasional di Technology Manuscript oleh Fasilkom Science Community (BO Fasco) UNSRI (2021)
- Juara 3 Lomba Esai Tingkat Nasional di Pekan Ekonomi Nasional (PENAS) Volume 6 oleh BEM KM FE UNSRI (2020)
- Best Presentation Lomba Karya Tulis Ilmiah Tingkat Nasional di Agrifest oleh HIMASEPERTA Agribisnis UNSRI (2019)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
PERNYATAAN ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13

BAB II STUDI KEPUSTAKAANError! Bookmark not defined.

- 2.1 Landasan Teori**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.1 Promosi**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.2 Kepercayaan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3 Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.4 Keputusan Nasabah**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Hubungan Antar Variabel**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1 Hubungan Promosi dengan Keputusan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.2 Hubungan Kepercayaan dengan Keputusan Nasabah... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 Kerangka Konseptual**Error! Bookmark not defined.**
- 2.5 Hipotesis penelitian**Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.

- 3.1 Ruang Lingkup Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Rancangan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Sumber Data**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Uji Instrumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Populasi dan Sampel Penelitian ...**Error! Bookmark not defined.**
- 3.8 Teknik Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.8.1 Regresi Linear Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.8.3 Uji T (Uji Signifikansi Parameter Individual) **Error! Bookmark not defined.**

3.8.4 Uji F (Uji Signifikansi Simultan).....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Alat Analisis	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Hasil Uji Statistik	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Penyalur KUR Terbesar per April 2021	4
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Promosi (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kepercayaan (X2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan (X3).	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Keputusan Nasabah (Y)..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas Kuisisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 10 Profil Responden Berdasarkan Lama Berdirinya Usaha.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Profil Responden Berdasarkan Masa Pembiayaan KUR	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi (X1).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Target dan Realisasi Penyaluran KUR per Tahun	2
Gambar 1. 2 Debitur KUR per Tahun (juta orang)	3
Gambar 1. 3 Target dan Realisasi KUR per Tahun Bank BRI Unit Kuto Palembang.....	6
Gambar 1. 4 Debitur KUR per Tahun (Juta Orang) Bank BRI Unit Kuto Palembang.....	7
Gambar 2. 1 Model <i>Customer Gap</i> (Zeithaml & Bitner, 1996)..	Error! Bookmark not defined.

Gambar 2. 2 Model Umum Pemecahan Masalah Konsumen (Setiadi, 2013) **Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Uji Analisis Linear Berganda, Uji F dan Uji t..	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

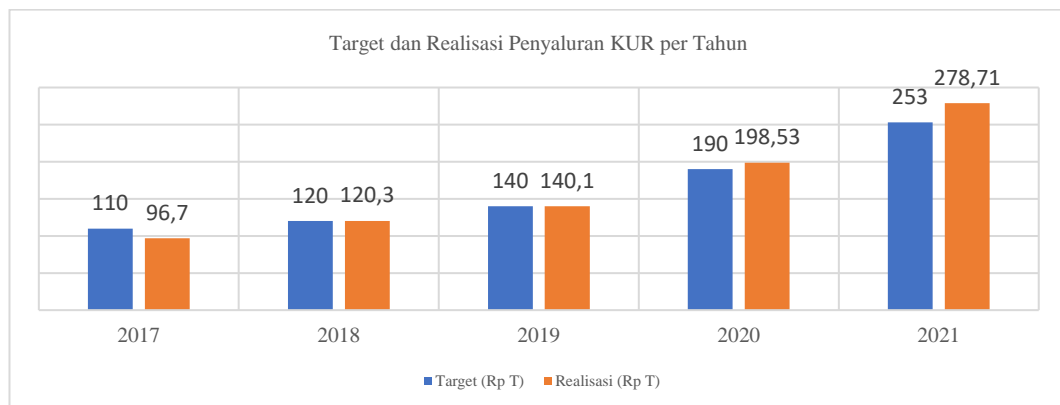
Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program yang dibangun pemerintah dalam rangka memperkuat kemampuan perkembangan sektor riil serta pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia yang diterapkan sebagai sistem peminjaman melalui pembiayaan permodalan yang disalurkan melalui Lembaga Keuangan. Pendanaan KUR berasal dari dana perbankan (penyalur KUR) yang secara khusus disediakan untuk keperluan modal kerja dan investasi yang selanjutnya akan disalurkan kepada para pelaku UMKM, baik secara perorangan maupun kelompok usaha (koperasi). Suku Bunga sebesar 6% efektif per tahun (suku bunga flat yang setara) ditetapkan pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan dan memperluas akses pembiayaan kepada usaha produktif masyarakat. Selain itu, KUR ditujukan sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja sekaligus meningkatkan kapasitas daya saing UMKM.

Peningkatan dan besarnya peran dari pertumbuhan UMKM membuat sektor ini menjadi sasaran utama untuk dijadikan debitur terbesar dari Program KUR yang digelar pemerintah. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, saat ini terdapat 64,2 juta UMKM yang berkontribusi terhadap PDB Indonesia sebesar 61,07% per Mei 2021 dari yang awalnya 37,3% di tahun 2020 (Limanseto, 2021). Sumbangsih besar dari UMKM mendorong pemerintah untuk menyokong potensi

sektor ini dengan meningkatkan akses sumber pembiayaan guna memaksimalkan kinerjanya melalui realisasi penyaluran KUR.

Realisasi penyaluran KUR per tahun bersamaan dengan jumlah debitur UMKM terus menunjukkan grafik positif dalam 5 tahun terakhir. Berdasarkan laporan realisasi penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang disampaikan Susiwijono Moegiarso selaku Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, sejak awal tahun hingga 23 Mei 2022 sebanyak Rp136,88 triliun dana KUR telah disalurkan kepada 2,99 juta debitur. Realisasi tersebut telah mencapai 36,68% dari target penyaluran KUR 2022 yang ditetapkan sebesar Rp373,17 triliun dengan suku bunga tetap sebesar 6% (Walfajri & Perwitasari, 2022).

Jumlah KUR yang telah disalurkan dalam 5 Tahun terakhir dijelaskan pada grafik dibawah ini.



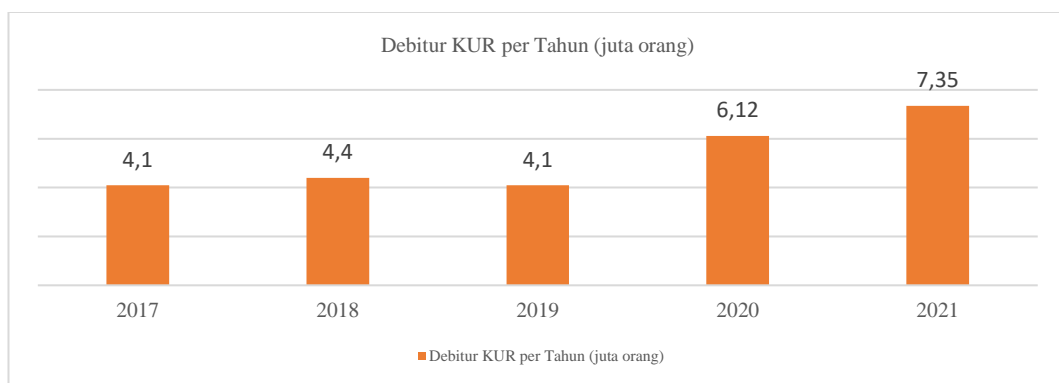
Sumber: Data Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi UMKM 2021

Gambar 1. 1 Target dan Realisasi Penyaluran KUR per Tahun

Pada tahun 2017, grafik menunjukkan realisasi penyaluran yang tidak memenuhi target namun masih terbilang tinggi karena hanya kurang sedikit lagi untuk memenuhi angka yang telah ditentukan. Sedangkan pada 2018 dan 2019,

realisasi penyaluran mulai mencapai angka yang diinginkan meskipun tidak melebihi target. Pada tahun 2020 akhirnya grafik berhasil mengalami kenaikan 41,7% dengan menorehkan angka realisasi penyaluran sebesar Rp198,3 Triliun dari target yang ditetapkan sebesar Rp190 Triliun. Pencapaian ini berlanjut pada tahun 2021 yang juga berhasil naik 40,3% dengan merealisasikan angka penyaluran sebesar Rp278,71 triliun dari target yang ditetapkan sebesar Rp253 triliun.

Berbeda dengan realisasi penyaluran yang terus meningkat, jumlah debitur penerima KUR tidak konstan selama 5 tahun terakhir. Pada tahun 2017 jumlah debitur mencapai angka 4,1 juta orang kemudian meningkat pada 2018 menjadi 4,4 juta orang. Sayangnya pada 2019 jumlah debitur mengalami penurunan namun berhasil di dongkrak secara signifikan di tahun 2020 menjadi 6,12 juta orang debitur dan dilanjutkan pada 2021 sebanyak 7,35 juta orang.



Sumber: Data Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi UMKM 2021

Gambar 1. 2 Debitur KUR per Tahun (juta orang)

Performa KUR beberapa tahun terakhir yang telah dirangkum dalam grafik diatas menunjukkan adanya fenomena yang mengindikasikan kuatnya realisasi dan performa KUR di tengah masyarakat. Khususnya di tahun 2020 dan 2021, jumlah

penyaluran KUR tidak tergoyahkan ditengah kondisi negara yang melesu di berbagai sektor akibat gelombang pandemi Covid-19. Wabah yang melanda membuat KUR tetap naik bahkan meluncur lebih pesat meskipun sektor ekonomi melemah. Kesulitan di masa pandemi seperti mendongkrak minat masyarakat untuk melibatkan diri dalam proses pendanaan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi pilihan masyarakat untuk mendapatkan pendanaan sehingga secara signifikan melonjakkan angka penyaluran KUR sebagai upaya menyelamatkan diri di tengah krisis ekonomi yang menimpa Indonesia.

BRI tercatat sebagai bank penyalur KUR terbesar di Indonesia sejak tahun 2007. Aestika Oryza Gunarto selaku Sekretaris Perusahaan BRI menyatakan bahwa Bank BRI telah berhasil menyalurkan KUR senilai Rp88,98 triliun untuk 2,4 juta debitur dengan rasio *Non Performing Loan* (NPL) sebesar 1,44% selama periode Januari hingga April 2022 (Walfajri & Perwitasari, 2022). Angka ini merupakan pencapaian sekitar 34,23% dari total target penyaluran KUR tahun ini, yaitu sebesar 70% alokasi nasional atau setara Rp260 triliun (Anam, 2022).

Bank BRI berhasil menempati peringkat pertama di daftar realisasi penyalur KUR per April 2021.

Tabel 1. 1 Daftar Penyalur KUR Terbesar per April 2021

No	Penyalur	Total Penyalur KUR	
		Plafon	Jumlah Debitur
1	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.	58.397.886.002.269	2.093.475
2	PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk.	13.102.218.299.000	135.538
3	PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.	9.901.483.435.120	100.326
4	PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.	61.805.100.000	222
5	PT. Bank Central Asia, Tbk	77.495.844.077	569

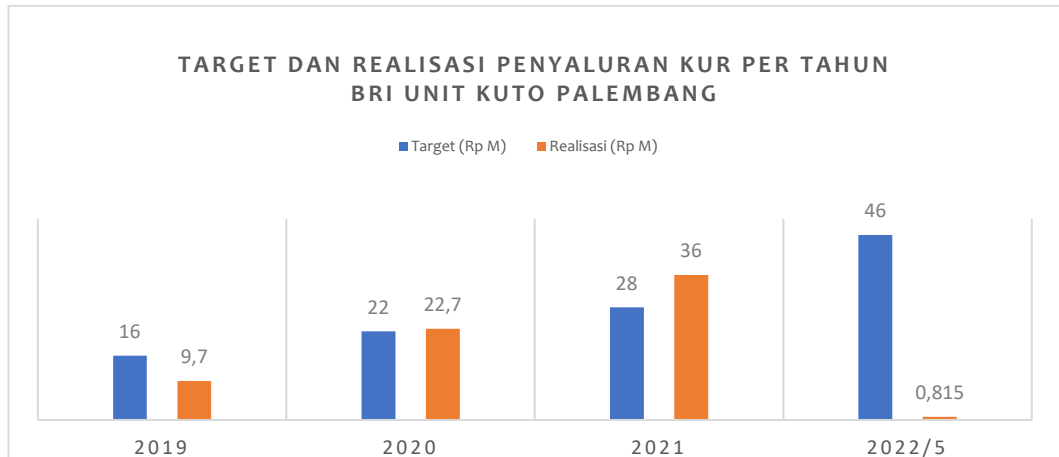
Sumber: <http://kur.ekon.go.id/>

Prestasi yang ditorehkan melalui total plafon dan jumlah debitur yang melampaui lembaga penyalur KUR lainnya berhasil mengukuhkan BRI sebagai perusahaan dengan jangkauan mikro yang luas. Hal ini menunjukkan adanya minat masyarakat yang lebih besar kepada Bank BRI. Keputusan nasabah untuk melibatkan diri dalam pendanaan melalui Bank BRI merupakan hasil dari pengaruh faktor-faktor yang cenderung sesuai dengan harapan nasabah. Faktor-faktor tersebut disinyalir dimiliki hampir di seluruh unit pelayanan BRI sehingga secara nasional akumulasi debitur pendanaan sangat tinggi, salah satunya terjadi di Bank BRI Unit Kuto Palembang.

Bank BRI Unit Kuto Palembang merupakan salah satu cabang unit kerja Bank BRI yang berhasil menyalurkan dana KUR dalam jumlah yang besar di kota Palembang. Dana KUR yang telah disalurkan oleh unit Kuto tercatat sebanyak Rp815 juta per Mei 2022, dengan jumlah debitur sebanyak 152 orang (laporan internal Bank BRI Unit Kuto Palembang). Jumlah ini akan terus bertambah seiring berjalannya bulan karena BRI Unit Kuto memiliki target realisasi penyaluran sebesar Rp46 miliar dengan target debitur yang harus dicapai sebanyak 2.101 orang pada tahun 2022. Realisasi dari target tersebut akan memperbesar jumlah penyaluran KUR di wilayah Palembang dan sekitarnya.

Peningkatan realisasi KUR digambarkan dalam grafik di bawah ini yang menunjukkan adanya kenaikan angka penyaluran secara signifikan yang dimulai dari tahun 2020 sebanyak 134%. Kemudian berlanjut di tahun 2021 yang meningkat sebanyak 58,5% dengan mencapai angka realisasi Rp36 miliar dari target yang ditetapkan senilai Rp28 miliar. Pada 2022, nilai target penyaluran meningkat

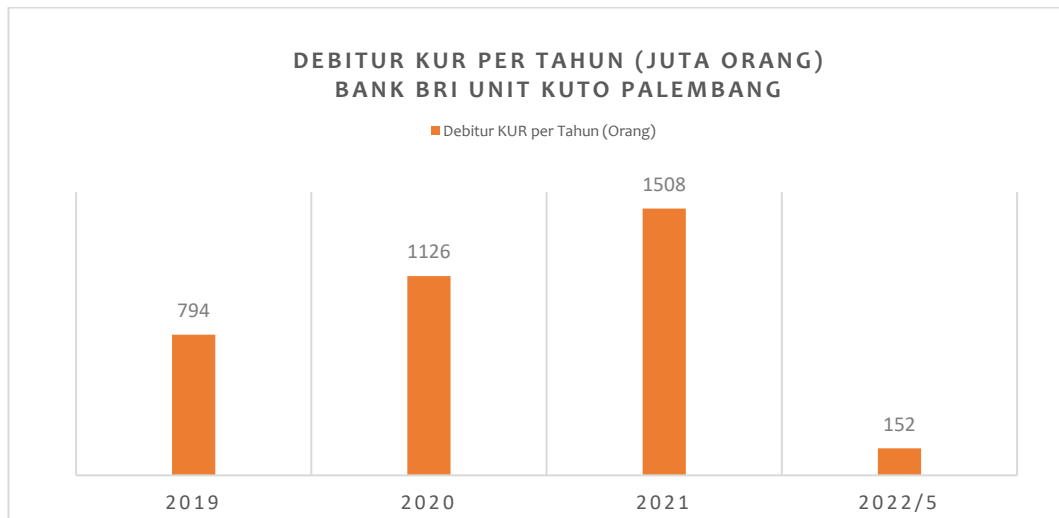
menjadi Rp46 miliar dan realisasi berjalan hingga bulan Mei sudah mencapai Rp815 juta.



Sumber: Data Internal Bank BRI Unit Kuto Palembang 2022

Gambar 1. 3 Target dan Realisasi KUR per Tahun Bank BRI Unit Kuto Palembang

Realisasi penyaluran yang meningkat juga diiringi dengan meningkatnya jumlah debitur KUR di Bank BRI Unit Kuto Palembang. Tahun 2019 debitur hanya berjumlah kurang lebih 800 orang dan kemudian meningkat hingga menyentuh angka 1.126 orang pada 2020. Pada tahun 2021, debitur yang berhasil menerima pendanaan sebanyak 1.508 orang. Akhirnya per Mei 2022 BRI Unit Kuto Palembang mendapatkan total sebanyak 152 orang nasabah pendanaan KUR.



Sumber: Data Internal Bank BRI Unit Kuto Palembang 2022

Gambar 1. 4 Debitur KUR per Tahun (Juta Orang) Bank BRI Unit Kuto Palembang

Data tersebut menunjukkan adanya minat yang besar dari masyarakat, khususnya UMKM, untuk melakukan pendanaan KUR melalui Bank BRI Unit Kuto Palembang. Realisasi penyaluran kredit oleh unit Kuto dilakukan dengan pendekatan terhadap nasabah melalui kegiatan yang berkenaan dengan promosi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan. Kegiatan tersebut secara konsisten diterapkan terhadap masyarakat maupun UMKM yang akhirnya menjadi dasar dari keputusan mereka untuk melakukan pendanaan di BRI Unit Kuto Palembang. Keputusan nasabah yang disebabkan oleh kegiatan pendekatan ini yang selanjutnya menjadi latar belakang dari fenomena lonjakan pendanaan KUR yang terjadi sejak awal pandemi.

Kegiatan pendekatan pertama yang dilakukan BRI Unit Kuto Palembang ialah promosi, yaitu komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan produk kepada target pasar. Promosi melibatkan periklanan, penjualan perorangan,

hubungan masyarakat dan publisitas serta promosi penjualan (Kotler & Keller, 2021). Untuk menjangkau nasabah terdekat maupun nasabah yang lebih luas, unit kerja BRI ini memasang baliho di sekitar kantor hingga menggunggah iklan di media massa lokal, seperti koran. Bersamaan dengan pemasangan iklan, BRI Unit Kuto Palembang menjalankan strategi penjualan perorangan yang melibatkan mantri dan agen BRI Link. Mantri merupakan staf khusus perkreditan yang menangani pemasaran produk sekaligus pemberdayaan UMKM sedangkan agen BRILink merupakan nasabah BRI yang menjalin kerjasama dengan BRI sebagai agen transaksi perbankan. Mantri cenderung melakukan promosi dengan mengomunikasikan keunggulan perusahaan dan memaparkan keuntungan produk perbankan yang mereka miliki beserta kemudahan yang akan didapatkan nasabah selama masa kredit berlangsung. Sedangkan agen BRILink berperan sebagai penghubung antara masyarakat atau UMKM dengan BRI sekaligus membantu mereka mengajukan pendanaan. Persamaan keduanya ialah sebagai bagian dari perusahaan yang paling dekat dengan masyarakat dan sebagai pelaku promosi sekaligus penjualan perorangan yang akan membantu calon nasabah untuk melakukan pendanaan KUR. Selain berusaha untuk menjalin bisnis, BRI Unit Kuto Palembang juga menginginkan adanya keterikatan secara sosial dengan masyarakat. Hubungan perusahaan dengan masyarakat dijalin melalui beberapa acara sosial yang dilakukan seperti membagikan sembako gratis kepada masyarakat membutuhkan dan menggelar layanan perbankan keliling.

Promosi yang dilakukan tidak akan berhasil begitu saja tanpa adanya kepercayaan dari nasabah terhadap perusahaan. Kepercayaan didefinisikan sebagai

bentuk dari kesediaan dan pilihan suatu pihak untuk mengandalkan mitranya yang merujuk pada sejumlah faktor, seperti kompetensi, integritas, dan kejujuran. Terdapat tiga indikator untuk mengukur kepercayaan yaitu integritas, niat baik dan kemampuan (Kotler & Keller, 2021). BRI Unit Kuto memanfaatkan identitasnya sebagai unit kerja BRI yang berada dalam naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikenal paling dekat dengan sektor usaha mikro dan UKM untuk membuktikan adanya integritas dan kemampuan yang baik dalam menjangkau dan menjaga nasabah. Perusahaan plat merah ini telah mendapatkan amanah dari pemerintah untuk melayani masyarakat dan menyalurkan KUR sebanyak mungkin dengan harga semurah mungkin untuk menjalankan niat baik demi meningkatkan taraf kesejahteraan UMKM. BRI konsisten menjalankan amanah tersebut dengan terus melayani kebutuhan permodalan UMKM dengan mudah, cepat, dan tanggap sehingga angka penyaluran KUR terus membaik. Adapun dalam realisasinya, BRI sukses membuktikan kemampuan mereka melalui besarnya jumlah KUR yang disalurkan dengan rasio kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL) yang tetap terjaga dengan baik. Performa yang terjaga tersebut membuat persepsi atas BRI terbentuk dengan sendirinya di pikiran masyarakat. Mayoritas memberikan tanggapan positif yang selanjutnya melahirkan kepercayaan untuk mengandalkan BRI sebagai sumber pendanaan dan permodalan mereka selaku masyarakat dan UMKM.

Setelah melakukan promosi dan membangun kepercayaan, kualitas pelayanan menjadi agenda yang diterapkan perusahaan kepada nasabah. Pelayanan menjadi rangkaian dari kegiatan yang menjadi proses untuk memenuhi kebutuhan

secara langsung (Tjiptono, 2017). Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan 5 dimensi yaitu kehandalan, empati, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik (Tjiptono, 2017). BRI Unit Kuto Palembang secara konsisten menawarkan keunggulan atas pelayanan kepada semua jenis nasabah, tidak terkecuali nasabah KUR. Kantor unit kerja BRI ini berada di pusat kota yang mudah dijangkau nasabah dan memiliki fasilitas yang begitu baik, nyaman, dan lengkap. Staf yang berpenampilan rapi pun siap sedia untuk selalu membantu nasabah dan mempermudah urusan mereka dengan tanggap dan akurat dalam mengurus pencairan KUR. Sebelum pendanaan dilakukan, persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi tergolong ringan dan sangat memudahkan calon nasabah. Setelah pendanaan nasabah juga diberikan berbagai kemudahan akses pembayaran karena BRI menyediakan berbagai macam fasilitas perbankan yang mudah dijangkau di setiap tempat seperti ATM dan agen BRILink. Tidak jarang pula para mantri mendatangi UMKM satu per satu untuk menjadi perantara pembayaran sekaligus memantau perkembangan usaha nasabah. Pelayanan yang disediakan BRI menjadi bukti bahwa perusahaan berusaha memberikan yang terbaik dengan memperhatikan kebutuhan nasabah, terutama nasabah pendanaan KUR.

Peneliti terdahulu telah melakukan penelitian mengenai pengaruh promosi, kepercayaan, serta kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah. Beberapa diantaranya: promosi dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Sawangan Kota Depok (Tajudin & Mulazid, 2017), kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah di Bank Mandiri Jakarta Selatan (Wicaksono et al., 2021), kualitas layanan terhadap keputusan nasabah KUR BRI

di Surabaya (Nurdiana, 2018), dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah di PT Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang A. Yani Pekanbaru (Wijaya & Ariyanti, 2018). Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa promosi, kepercayaan serta kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, penelitian yang hendak dilakukan merupakan analisis terkait pengaruh promosi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah serta menemukan mana diantara variabel bebas yang paling dominan terhadap variabel terikat dalam melakukan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Maka dari itu, judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Promosi, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank BRI Unit Kuto Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya, dibawah ini merupakan rumusan masalah yang disusun bagi penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh promosi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah secara parsial dan simultan dalam melakukan pembiayaan KUR di Bank BRI Unit Kuto Palembang?
2. Variabel manakah yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR di Bank BRI Unit Kuto Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Melalui latar belakang yang sudah dijabarkan terdahulu, penelitian ini memiliki beberapa tujuan:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh promosi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah secara parsial dan simultan dalam melakukan pembiayaan KUR di Bank BRI Unit Kuto Palembang
2. Untuk menganalisis dan mengetahui variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan KUR di Bank BRI Unit Kuto Palembang

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil dan kesimpulan dari penelitian ini mampu dijadikan sarana untuk memperluas wawasan serta pengetahuan penulis dan pembaca mengenai pengaruh promosi, kepercayaan, serta kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dan dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penulis

Penulis mampu menerapkan dan mengembangkan ilmu dan teori-teori yang secara teoritis telah dipelajari saat kuliah.

2. Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sumber acuan baru untuk kalangan akademisi guna melangsungkan penelitian lebih lanjut atau pengembangannya mengenai pengaruh variabel pemasaran terhadap keputusan nasabah.

3. Objek Penelitian

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan saran dan pertimbangan untuk Bank BRI Unit Kuto Palembang dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan upaya dalam pengembangan pemasaran Kredit Usaha Rakyat (KUR) melalui promosi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan untuk saat ini dan di masa mendatang.