



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA NASABAH PT BPR BKK  
PURWODADI**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Disusun Oleh**

**ADITYA NUGRAHA**

**14030118130095**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Aditya Nugraha
2. NIM : 14030118130095
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl Ayodya Raya Blok B No. 4

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Tesis/TA) yang saya tulis berjudul:

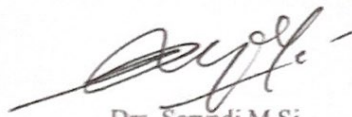
Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR BKK Purwodadi

Adalah benar-benar **hasil karya ilmiah saya sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji Turnitin yang kurang dari atau sama dengan 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan bilamana diperlukan.

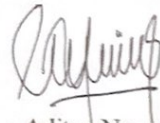
Grobogan, 28 Februari 2023

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing I



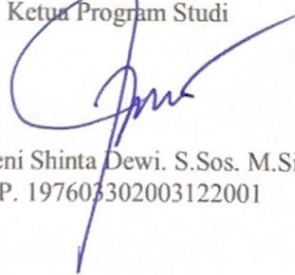
Drs. Saryadi M.Si  
NIP.196011161990011001

Pembuat Pernyataan,



Aditya Nugraha  
NIM. 14030118130095

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi. S.Sos. M.Si  
NIP. 197603302003122001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR BKK Purwodadi  
Nama Penyusun : Aditya Nugraha  
NIM : 14030118130095  
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 28 Februari 2023

Dekan

Wakil Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T

Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19640827 199001 1 001

NIP. 19690822 199403 1 003

**Dosen Pembimbing :**

Drs. Saryadi, M.Si

Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si



(.....)

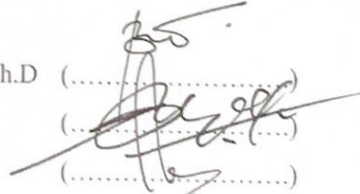
(.....)

**Dosen Penguji**

Prof. Bulan Prabawani, S.Sos., MM., Ph.D

Drs. Saryadi, M.Si

Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si



(.....)

(.....)

(.....)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Hidup seperti Larry”

(Spongebob)

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ucapan syukur terima kasih yang tiada terkira untuk Allah SWT yang tak henti-hentinya selalu memberi arahan dan petunjuk serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi saya sini.
2. Ayah dan Ibu yang selalu membantu dan memberikan doa, kasih sayang serta dukungan setiap saat. Semoga dengan selesainya skripsi saya ini penulis dapat membanggakan kedua orang tua.
3. Dosen pembimbing I dan II saya, Bapak Saryadi dan Bapak Andi Wijayanto yang selalu membimbing dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Anita selaku direktur utama PT BPR BKK Purwodadi yang sudah mengizinkan saya melakukan penelitian di PT BPR BKK Purwodadi dan mas Aji, mas Abrika, mbak Isrotin yang sudah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi
5. Teman-teman administrasi bisnis 2018 dan seluruh teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA NASABAH PT BPR BKK  
PURWODADI**

**ABSTRAK**

Banyaknya Lembaga keuangan yang ada di Kabupaten Grobogan membuat PT BPR BKK Purwodadi ingin memenangkan persaingan. Salah satu caranya dengan memiliki tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Kepuasan nasabah yang tinggi dapat dipengaruhi oleh keragaman produk dan kualitas pelayanan yang baik. Kenyataannya, tidak semua Lembaga keuangan memiliki kepuasan nasabah yang tinggi termasuk PT BPR BKK Purwodadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT BPR BKK Purwodadi. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dengan Teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner dengan cara *offline* (secara langsung) dan *online*. Cara online dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner menggunakan Google Form melalui *social media*, sedangkan *offline* dilakukan secara langsung dengan responden. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang menjadi nasabah PT BPR BKK Purwodadi. Metode analisis data menggunakan *SPSS for windows versi 25.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun saran yang diberikan kepada pihak PT BPR BKK Purwodadi pada aspek keragaman produk khususnya dalam varian produk jenis kredit dan menjaga konsistensi produk. Sedangkan dari aspek kualitas pelayanan seperti jumlah tempat duduk, penataan ruang tunggu, perhatian karyawan, daya tanggap karyawan. Sedangkan dari aspek kepuasan nasabah perlu adanya peningkatan keragaman produk tabungan, peningkatan keragaman produk kredit dan kualitas pelayanan yang beragam dan berkualitas.

Kata kunci: Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

**THE INFLUENCE OF PRODUCT DIVERSITY AND QUALITY OF  
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMERS OF PT  
BPR BKK PURWODADI**

**ABSTRACT**

*The large number of financial institutions in Grobogan Regency made PT BPR BKK Purwodadi want to win the competition. One way is to have a high level of customer satisfaction. High customer satisfaction can be affected by product diversity and good service quality. In fact, not all financial institutions have high customer satisfaction including PT BPR BKK Purwodadi. This study aims to find out the effect between product diversity and service quality on customer satisfaction of PT BPR BKK Purwodadi. Data retrieval techniques use questionnaires with nonprobability sampling techniques using purposive sampling methods. Deployment of questionnaires by offline (directly) and online. The online way is done by distributing questionnaires using google form through social media, while offline is done directly with respondents. The number of samples in this study totaled 100 respondents who were customers of PT BPR BKK Purwodadi. The data analysis method uses SPSS for windows version 25.0.*

*The results of this study show that product diversity has a positive and significant effect on customer satisfaction, and service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and product diversity and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The advice given to PT BPR BKK Purwodadi on the aspect of product diversity, especially in the variant of credit-type products and maintaining product consistency. Meanwhile, from the quality of service aspects such as the number of seats, the arrangement of waiting rooms, the attention of employees, the responsiveness of employees. Meanwhile, from the customer satisfaction aspect, there needs to be an increase in the diversity of savings products, an increase in the diversity of credit products and the quality of services.*

*Keyword: Product Diversity, Quality of Service, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BPR BKK PURWODADI”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (Strata 1) Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, doa, Kerja sama dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk Menyusun skripsi ini dan menyelesaikan studi di Jurusan Administrasi Bisnis
2. Dr. Hari Susanta S. Sos, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk Menyusun skripsi ini
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk Menyusun skripsi ini
4. Drs. Saryadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segenap hati dan penuh kesabaran dalam membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat yang berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Prof. Bulan Prabawani, S. Sos, MM, Ph. D selaku dosen wali saya dan dosen penguji yang telah banyak membantu memberikan masukan selama penulis menempuh masa studi perkuliahan
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang khususnya dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan segudang ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan
7. Kepada seluruh staf akademik, tata usaha, pegawai perpustakaan, dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi

8. Kepada keluarga terutama kedua orang tua saya dan kakak saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini
9. Ibu Anita, S.E selaku direktur utama PT BPR BKK Purwodadi yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan izin penelitian di PT BPR BKK Purwodadi
10. Teman-teman saya, Sukma, Nando, Rigen, Asta, Ananta, Hafiz, Wisnu, Gangsar, Mas Seno, Mas Dewa, Afif yang memberikan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Seluruh responden atas ketersediaannya untuk mengisi kuesioner penelitian

Grobogan, 28 Februari 2023

Penulis

Aditya Nugraha

NIM. 14030118130095



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Teori/Konsep.....	11
1.5.1 Perilaku konsumen .....	11
1.5.2 BPR (Bank Perkreditan Rakyat).....	13
1.5.3 Kepuasan Konsumen .....	15
1.5.4 Keragaman Produk .....	20
1.5.5 Kualitas Pelayanan .....	24
1.6 Keterkaitan Antar Variabel .....	30
1.6.1 Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Nasabah .....	30
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	31
1.6.3 Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	31
1.7 Penelitian Terdahulu.....	32
1.8 Hipotesis .....	36
1.9 Definisi Konseptual .....	37
1.9.1 Keragaman Produk .....	38
1.9.2 Kualitas Pelayanan .....	38
1.9.3 Kepuasan Konsumen .....	38
1.10 Definisi Operasional .....	38
1.10.1 Keragaman Produk .....	39
1.10.2 Kualitas Pelayanan.....	40
1.10.3 Kepuasan Nasabah.....	41
1.11 Metodologi Penelitian.....	42
1.11.1 Tipe Penelitian.....	42
1.11.2 Populasi dan Sampel.....	42
1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	43

1.11.4	Jenis dan Sumber Data.....	44
1.11.5	Skala Pengukuran .....	45
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
1.12	Teknik Pengolahan Data.....	47
1.13	Teknik Analisis Data .....	47
1.13.1	Analisis Kualitatif.....	48
1.13.2	Analisis Kuantitatif.....	48
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>		<b>57</b>
2.1.	Sejarah Bank Perkreditan Rakyat.....	57
2.2.	Sejarah BPR BKK Purwodadi .....	58
2.3.	Produk dan Layanan PT BPR BKK Purwodadi.....	59
2.4.	Visi, Misi dan Logo Perusahaan .....	61
2.4.1	Visi dan Misi BPR BKK Purwodadi .....	61
2.4.2	Logo PT BPR BKK Purwodadi.....	64
2.5	Lokasi PT BPR BKK Purwodadi.....	66
2.6	Struktur Organisasi.....	66
2.7	Ketenagakerjaan .....	72
2.8	Karakteristik Responden.....	75
2.8.1	Menyusun Tabel Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	76
2.8.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
2.8.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Pendapatan Per Bulan ..	77
2.8.4	Karakteristik Responden Berdasarkan produk yang digunakan.....	78
<b>BAB III PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR BKK PURWODADI.....</b>		<b>80</b>
3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	81
3.1.1	Uji Validitas .....	81
3.1.2	Uji Reliabilitas.....	84
3.2	Deskripsi Variabel.....	85
3.2.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Keragaman Produk .....	86
3.2.3	Kategorisasi Variabel Keragaman Produk.....	92
3.3	Variabel Kualitas Pelayanan .....	94
3.2.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan....	95
3.2.2	Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Kualitas Pelayanan....	97
3.2.3	Persepsi Nasabah Mengenai Tempat Parkir Di PT BPR BKK Purwodadi.....	99
3.2.4	Mengenai Ruang Tunggu Yang Nyaman Pada PT BPR BKK Purwodadi.....	100
3.2.5	Persepsi Nasabah Terkait Tempat Duduk yang Banyak dan Memadai 101	
3.2.6	PT BPR BKK Purwodadi Memiliki Fasilitas Tempat Mencuci Tangan yang Memadai .....	102
3.2.7	Karyawan PT BPR BKK Purwodadi Cepat Dalam Menanggapi Keperluan Nasabah .....	102
3.2.8	Karyawan PT BPR BKK Purwodadi Sudah Tepat Dalam Menanggapi Keperluan Nasabah .....	104
3.2.9	Karyawan PT BPR BKK Purwodadi Sudah Tanggap Saat Menerima	

Keluhan Dari Nasabah.....	105
3.2.10 Karyawan PT BPR BKK Purwodadi Tepat Dalam Menjelaskan Informasi Kepada Nasabah.....	106
3.2.11 PT BPR BKK Purwodadi Menjamin Data Kerahasiaan Nasabah	106
3.2.12 Kesiapan Tanggung Jawab Karyawan PT BPR BKK Purwodadi Jika Terjadi Kesalahan Dalam Transaksi .....	107
3.2.13 Keramahan Karyawan Saat Melayani Nasabah PT BPR BKK Purwodadi.....	108
3.2.14 Karyawan PT BPR BKK Purwodadi Memahami Kebutuhan Nasabah	109
3.2.15 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	109
3.3 Variabel Kepuasan Nasabah .....	111
3.3.2 Persepsi nasabah terkait merasa puas memakai produk PT BPR BKK Purwodadi.....	113
3.4.4 Persepsi nasabah terkait puas setelah menerima pelayanan PT BPR BKK Purwodadi.....	114
3.3.3 Persepsi nasabah terkait selalu menggunakan tabungan pada PT BPR BKK Purwodadi.....	114
3.4.4 Persepsi nasabah terkait selalu menggunakan kredit pada PT BPR BKK Purwodadi.....	115
3.4.5 Persepsi nasabah terkait merekomendasikan kepada orang lain untuk memakai produk dan layanan pada PT BPR BKK Purwodadi.....	116
3.4.6 Persepsi nasabah terkait merasa produk dan layanan pada PT BPR BKK Purwodadi sesuai dengan harapan saya.....	117
3.4.7 Kategorisasi Variabel Kepuasan Nasabah .....	118
3.5 Analisis Data .....	120
3.6 Pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan nasabah .....	120
3.6.1 Koefisien korelasi keragaman produk terhadap kepuasan nasabah	120
3.6.2 Koefisien determinasi keragaman produk terhadap kepuasan nasabah	121
3.6.3 Analisis Regresi Linier Sederhana Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	122
3.4.6 Uji t keragaman produk terhadap kepuasan nasabah.....	123
3.7 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.....	125
3.7.1 koefisien korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah .	125
3.7.2 Koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	126
3.7.3 Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	127
3.7.4 Uji t kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah .....	129
3.8 Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	130
3.8.1 Koefisien Korelasi Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	130
3.8.2 Koefisien Determinasi Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	131
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	132

3.8.4	Uji Signifikansi pengaruh F (Simultan) Keragaman Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap kepuasan Nasabah (Y).....	133
3.9	Pembahasan Hasil Penelitian .....	135
BAB IV	PENUTUP.....	141
4.1	Kesimpulan .....	141
4.2	Saran .....	143
DAFTAR PUSTAKA	.....	145
LAMPIRAN	.....	149

