

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK MANONJAYA UNIT OFFICE, TASIKMALAYA REGENCY (Case Study on KUR Customers)

By:

Muhammad Rifal Asshiddiqie

NPM 223404005

Guide I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

Guide II : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

This study aims to analyze the effect of product quality on customer satisfaction in the Kredit Usaha Rakyat (KUR) program at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Manonjaya Unit Office, Tasikmalaya Regency. The research is motivated by the importance of product quality in banking services—particularly KUR—in enhancing customer satisfaction and loyalty. A quantitative approach with a causal associative method was used. Data were collected through questionnaires distributed to 94 active KUR customers using purposive sampling. The data analysis employed simple linear regression and hypothesis testing through a t-test. The results show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The t-test significance value was <0.001 , and the positive regression coefficient of 0.253 indicates that the higher the perceived product quality, the greater the customer satisfaction. These findings highlight the importance for PT. Bank Rakyat Indonesia Manonjaya Unit to continuously improve KUR product quality as a strategic effort to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction, Kredit Usaha Rakyat (KUR), Bank BRI, Simple Linear Regression

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR UNIT MANONJAYA KABUPATEN TASIKMALAYA (Studi Kasus Pada Nasabah KUR)

By:

Muhammad Rifal Asshiddiqie

NPM 223404005

Guide I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

Guide II : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Manonjaya, Kabupaten Tasikmalaya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas produk perbankan, khususnya KUR, dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 94 responden nasabah aktif KUR menggunakan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana dan uji hipotesis menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansi uji t sebesar $<0,001$ dan koefisien regresi positif sebesar 0,253 mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya untuk terus meningkatkan kualitas produk KUR sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, Kredit Usaha Rakyat (KUR), Bank BRI, Regresi Linier Sederhana