

**STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN DEBITUR
MELALUI KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI**

**(Studi Kasus Pada Debitur PT. BPR Bank Daerah Karanganyar
(Perseroda))**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen



NAMA : Allif Fathur Rochman Aryanto

NIM : 2021515069

PRODI : S1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)

UNIVERSITAS DHARMA ADI UNGGUL BHIRAWA

SURAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Allif Fathur Rochman Aryanto
NIM : 2021515069
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Kepuasan Debitur Melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi (Studi Kasus Pada Debitur PT. BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda))
Nama Pembimbing : Adi Penawan, SE, MM

Surakarta, 28 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Deny Mahendra, SE, MM
NIDN : 0606077904

Pembimbing



Adi Penawan, SE, MM
NIDN : 0617047603

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi Telah Dipertahankan Dan Disahkan Didepan Panitia Penguji

Pada Hari : Sabtu, 23 Agustus 2025

Nama : Allif Fathur Rochman Aryanto
NIM : 2021515069
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Kepuasan Debitur Melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi (Studi Kasus Pada Debitur PT. BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda))
Nama Pembimbing : Adi Penawan, SE, MM

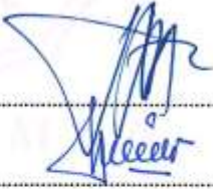
Ketua Panitia Penguji


Muhammad Khoiruman, SE., MM

NIDN : 0624046801

Anggota Penguji :

1. **Adi Penawan, SE, MM**
NIDN : 0617047603
2. **Dra. Saptani Rahayu, MM**
NIDN : 0604106701



Surakarta, 23 Agustus 2025

Ketua Program Studi


Denny Mahendra, SE., MM

NIDN: 0606077904

MOTTO

“Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil Kembali bangkit Kembali.”

(Nelson Mandela)

“ Jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian ini sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu.”

(QS. Al-Baqarah: 45)

“Hatiku tenang karna mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku.”

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, skripsi saya persembahkan untuk:

1. Tuhan YME yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya serta kelancaran atas semua ini.
2. Istri dan anak-anak saya tercinta yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, bimbingan dan doa yang tulus disetiap langkah saya.
3. Orang tua, adik dan mertua saya yang juga memberikan support serta doa.
4. Teman saya yang selalu memberikan semangat dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada seluruh dosen dan karyawan UNDHA AUB Surakarta yang telah mengajarkan ilmu yang bermanfaat.
6. Terimakasih kepada Bapak Adi Penawan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing
7. Teman-teman seperjuangan S1 Manajemen yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
8. Teman-teman di Kantor yang juga mendukung, memberi semangat dan doa.

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu 23 April 2025, berdasarkan Surat Keputusan Universitas Dharma AUB Surakarta perihal penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama : Adi Penawan, SE.,MM.

Jabatan : Dosen Pembimbing

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini sedang dalam proses bimbingan skripsi :

Nama : Allif Fathur Rochman Aryanto

NIM : 2021515069

Jurusan/Progdi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kepuasan Debitur Melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi (Studi Kasus Pada Debitur PT. BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda)).

Nama Pembimbing : Adi Penawan, SE, MM.

No.	TAHAPAN	TANGGAL	KETERANGAN
1.	Persetujuan Dosen Pembimbing	23 April 2025	Telah Disetujui
2.	Proposal	03 Mei 2025	Telah Disetujui
3.	Rencana Angket Penelitian	12 Mei 2025	Telah Disetujui
4.	Kerangka Skripsi	03 Juni 2025	Telah Disetujui
5.	Pengumpulan Data	12 Juni 2025	Telah Disetujui
6.	Analisis Data	13 Juni 2025	Telah Disetujui
7.	Penyusunan Laporan Skripsi	17 Juni 2025	Telah Disetujui

Demikian berita acara pembimbingan skripsi ini dibuat, diketahui, dan dipergunakan seperlunya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Pembimbing

Adi Penawan, SE., MM
NIDN : 0617047603

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Allif Fathur Rochman Aryanto
NIM : 2021515069
Jurusan/Progdil : SI Manajemen
Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Kepuasan Debitur Melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi (Studi Kasus Pada Debitur PT. BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda)).
Nama Pembimbing : Adi Penawan, SE, MM.

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Skripsi ini tidak plagiat/Menjiplak Karya Penelitian orang lain dan tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain dan disebutkan dalam sumber kutipan dan Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, 28 Juni 2025

Penulis



Allif Fathur Rochman Aryanto

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma AUB Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Allif Fathur Rochman Aryanto

NIM : 2021515069

Program Studi : S1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma AUB Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (None-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN DEBITUR MELALUI KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI (STUDI KASUS PADA DEBITUR PT. BPR BANK DAERAH KARANGANYAR (PERSERODA))"**.

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti / Noneksklusif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma AUB Surakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 28 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Allif Fathur Rochman Aryanto

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN DEBITUR MELALUI KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PT.BPR BANK DAERAH KARANGANYAR

Allif Fathur Rochman Aryanto

NIM : 2021515069

Email: fathuraryanto@gmail.com

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara empiris pengaruh strategi peningkatan kepuasan terhadap *debitur* pada PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Penelitian ini menggunakan sampel 115 orang responden yang ditentukan dengan rumus hair. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Objek penelitian ini adalah Debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari pengujian instrumen Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji validitas dan reliabilitas terhadap seluruh item pernyataan yang diajukan terbukti valid dan reliable. Hasil Uji Asumsi Klasik menunjukkan terdistribusi secara normal, tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan autokorelasi pada model regresi. Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, Uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Promosi dan Kepuasan Debitur

ABSTRACT

DEBTOR SATISFACTION IMPROVEMENT STRATEGY THROUGH PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PROMOTION PT.BPR BANK DAERAH KARANGANYAR

Allif Fathur Rochman Aryanto

NIM : 2021515069

Email: fathuraryanto@gmail.com

The purpose of this study is to empirically determine the effect of satisfaction improvement strategies on debtors at PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). This study used a sample of 115 respondents determined by the hair formula. The method used in this study is a quantitative method. The object of this study is PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Data collection in this study is a questionnaire and literature. The analysis techniques used in this study consist of testing the Validity Test instrument, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, t-test, F-test, Coefficient of Determination Test (R^2)

The results of the study indicate that the validity and reliability tests for all statement items submitted are proven to be valid and reliable. The results of the Classical Assumption Test show that they are normally distributed, there is no multicollinearity, no heteroscedasticity, and no autocorrelation in the regression model. The results of the Multiple Linear Regression Test, t-Test, F-Test, and Determination Coefficient Test (R^2) indicate that Product Quality, Service Quality, and Promotion have a significant effect on Debtor Satisfaction at PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).

Keywords: Product Quality, Service Quality, Promotion and Debtor Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik, dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN DEBITUR MELALUI KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI (Studi Kasus Pada Debitur PT. BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda))”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi S1 Manajemen Universitas Dharma AUB Surakarta

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sudah banyak sekali menerima bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, terutama kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Siti Fatonah, MM selaku Rektor Universitas Dharma AUB Surakarta
2. Dr. Lilis Setyani, SE., M.Si. selalu Dekan Universitas Dharma AUB Surakarta
3. Denny Mahendra, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Dharma AUB Surakarta
4. Drs. Heriyanta Budi Utama, M.M selaku Dosen pembimbing akademi Universitas Dharma AUB Surakarta
5. Adi Penawan, SE, MM selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan secara penuh selama berlangsungnya proses

penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;

6. Bapak/Ibu Dosen yang membagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di jurusan Manajemen di Universitas Dharma AUB Surakarta.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini perlu dikembangkan dan diuji kembali sehingga lebih bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan serta rekan-rekan mahasiswa Program S1 Manajemen Universitas Dharma AUB Surakarta.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Surakarta, 28 Juni 2025

Penulis,

Allif Fathur Rochman Aryanto

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Debitur Tahunan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 Riset Gap.....	23
Tabel 3.1 Variabel Dependen	30
Tabel 3.2 Variabel Independen.....	30
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Debitur	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Promosi	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	50

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.12 Hasil Uji t	56
Tabel 4.13 Hasil Uji F	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran... ..	.24
Gambar 3.1 Desain Penelitian... ..	.26
Gambar 4.1 Hasil Akhir Kerangka Pemikiran.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

1. PENGANTAR KUESIONER	73
2. KUESIONER PENELITIAN... ..	74
3. DAFTAR RIWAYAT HIDUP... ..	77
4. TABULASI DATA	78
5. OLAH DATA.....	81