

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah

Negara Indonesia sebagian besar terdiri dari penduduk yang bermukim di daerah pedesaan, sehingga pembangunan perekonomian di daerah perlu mendapat perhatian yang serius. Bertitik tolak pada hal tersebut maka pada tanggal 15 Maret 1969 didirikan Lembaga Kredit Daerah yang mampu menggerakkan perekonomian pedesaan dan mampu menyediakan permodalan bagi usaha kecil.

Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Karanganyar No.3 Tahun 1996 menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Karanganyar bertujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta salah satu sumber pendapatan asli daerah. Bank Daerah Karanganyar resmi berubah status menjadi PT (Perseroan Terbatas) pada tanggal 20 Juli 2020. Perubahan ini ditandai dengan peresmian oleh Bupati Karanganyar, Bapak Juliyatmono. Perubahan ini didasari oleh peraturan daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 14 Tahun 2019 yang merupakan perubahan atas peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2018. Tujuan dari perubahan status ini adalah untuk mendorong peran aktif masyarakat dan BUMDES dalam investasi modal di PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Serta untuk

mengembangkan PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) agar lebih kreatif dan inovatif.

2. Visi Misi

- a. Visi : Menjadikan PT.BPR Bank Daerah Karanganyar sebagai bank yang sehat, mampu bersaing dengan selalu mengutamakan pelayanan prima.
- b. Misi :
 1. Memberantas lintah darat yang berada di Kabupaten Karanganyar terutama di pasar-pasar.
 2. Melaksanakan fungsi intermediasi dalam bidang penghimpunan dana dan pemberian kredit secara profesional.
 3. Mebambah pendapatan pemerintah daerah.

B. Karakteristik Responden

Pada bab ini peneliti mendeskripsikan obyek penelitian, karena datanya primer maka yang dideskripsikan adalah data responden sesuai angket deskripsi diri responden.

Dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah debitur debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) dengan sampel sebanyak 115 responden. Untuk memperoleh mengenai gambaran obyek penelitian, peneliti menggunakan kuesioner yang berisi deskripsi diri responden meliputi: Nama responden, jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan. Dari deskripsi data diri tersebut selanjutnya dilakukan tabulasi, sehingga peneliti memperoleh secara rinci gambaran obyek penelitian untuk

menyusun gambaran umum obyek penelitian. Berikut ini adalah data yang peneliti peroleh mengenai profil responden, yaitu:

1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Desktipsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1.	Laki-Laki	74	64 %
2.	Perempuan	41	36 %
Jumlah		115	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Dari data tabel 4.1 diatas, responden perempuan sebanyak 41 orang (36%) dan responden laki-laki sebanyak 74 orang (64%). Dari analisis tersebut pelanggan di PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) lebih banyak yang perempuan.

2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Deskriptif Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase %
1.	20-30	8	7%
2.	31-40	33	29 %
3.	41-50	30	26%
4.	51-60	31	27%
5.	61-70	13	11%
Jumlah		115	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Dari data tabel 4.2 diatas, responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 8 responden (7%), usia 31-40 tahun sebanyak 33 responden (29%), usia 41-50 tahun sebanyak 30 responden (26%), usia 51-60 tahun sebanyak 31 responden (27%) dan usia 61-70 tahun sebanyak 13

responden (11%). Dari analisis tersebut pelanggan di PT,BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) lebih banyak yang berusia 31-40 tahun.

3. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1.	Wiraswasta	32	28 %
2.	Swasta	45	39 %
3.	PNS	18	16 %
4.	Guru	5	4 %
5.	Petani	2	2%
6.	Pedagang	2	2%
7.	Purna	10	8%
8.	DPRD	1	1%
Jumlah		115	100 %

Sumber: Data diolah, 2025

Dari data tabel 4.3 diatas, responden yang pekerjaannya wiraswasta sebanyak 32 orang (28%), swasta sebanyak 45 (39%), PNS sebanyak 18 orang (16%), guru sebanyak 5 orang (4%), petani sebanyak 2 orang (2%), pedagang sebanyak 2 orang (2%), purna sebanyak 10 orang (8%) dan DPRD sebanyak 1 orang (1%). Dari analisis tersebut pelanggan PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) lebih banyak yang pekerjaannya swasta.

4. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 4 Deskripsi Berdasarkan Pendidikan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1.	SD	1	1 %
2.	SMP	9	8 %
3.	SMA	64	56 %
4.	D3	6	5 %
5.	S1	30	26 %
6.	S2	5	4 %

Jumlah	115	100 %
---------------	-----	-------

Sumber: Data diolah, 2025

Dari tabel 4.4 diatas dapat dilihat mayoritas debitur dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 64 responden (56%), selanjutnya diikuti oleh responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 30 responden (26%), lalu diikuti oleh responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 9 responden (8%), lalu diikuti oleh responden dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 6 responden (5%), lalu diikuti oleh responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 5 responden (4%), yang terakhir responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 1 responden (1%).

C. Hasil Pengujian Data

Hasil sebuah pengujian tergantung pada metode analisis data yang digunakan dan menjelaskan tentang metode statistika yang digunakan dalam pengujian data, pengujian asumsi regresi, pengujian hipotesis beserta batasan-batasannya untuk dasar pengambilan keputusan menerima hipotesis atau tidak menerima hipotesis penelitian. Berikut analisis hasil pengujian data:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap hasil tabulasi data 115 responden yang merespon kuesioner. Uji signifikan dilakukan dengan mambandingkan nilai r hitung dengan r table. Pengujian validitas dikatakan sah atau valid apabila r hitung lebih besar

dari r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini jumlah sampel (n) = 115 dengan besar df= 115-2= 113 dan alpha 0,05 didapat r tabel = 0,1832. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Hasil pengujian uji validitas untuk variabel Kepuasan debitur, kualitas produk, lokasi, kualitas pelayanan dan promosi dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

1) Variabel Kepuasan Debitur (Y)

Kepuasan debitur terdiri dari 5 item pernyataan. Pengujian validitas menggunakan teknik *one shot methods* yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dan didapatkan hasil pada tabel berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Debitur

Item pernyataan	r_{item}	r_{tabel}	Hasil
Y_1	0,404	0,1832	Valid
Y_2	0,404	0,1832	Valid
Y_3	0,593	0,1832	Valid
Y_4	0,509	0,1832	Valid
Y_5	0,490	0,1832	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.4 hasil uji validitas diatas, menunjukkan bahwa $r_{item} > r_{tabel}$ yaitu untuk N = 113 dengan taraf kesalahan 5% adalah 0,1832. Dapat diketahui dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,1832. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel kepuasan debitur (Y)

semuanya valid, artinya kuesioner sah untuk digunakan dalam penelitian.

2) Variabel Kualitas Produk (X_1)

Kualitas Produk terdiri dari 5 item pernyataan. Pengujian validitas menggunakan teknik *one shot methods* yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dan didapatkan hasil pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Item pernyataan	r_{item}	r_{tabel}	Hasil
X_1_1	0,390	0,1832	Valid
X_1_2	0,587	0,1832	Valid
X_1_3	0,656	0,1832	Valid
X_1_4	0,696	0,1832	Valid
X_1_5	0,754	0,1832	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.5 hasil uji validitas diatas, menunjukkan bahwa $r_{item} > r_{tabel}$ yaitu untuk $N = 113$ dengan taraf kesalahan 5% adalah 0,1832. Dapat diketahui dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,1832. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel kualitas produk (X_1) semuanya valid, artinya kuesioner sah untuk digunakan dalam penelitian.

3) Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 item pernyataan.

Pengujian validitas menggunakan Teknik *one shot methods* yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dan didapatkan hasil pada tabel berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item pernyataan	r_{item}	r_{tabel}	Hasil
X_2_1	0,694	0,1832	Valid
X_2_2	0,791	0,1832	Valid
X_2_3	0,846	0,1832	Valid
X_2_4	0,769	0,1832	Valid
X_2_5	0,413	0,1832	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.6 hasil uji validitas diatas, menunjukkan bahwa $r_{item} > r_{tabel}$ yaitu untuk $N = 113$ dengan taraf kesalahan 5% adalah 0,1832. Dapat diketahui dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,1832. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X_2) semuanya valid, artinya kuesioner sah untuk digunakan dalam penelitian.

4) Variabel Promosi (X_3)

Promosi terdiri dari 4 item pernyataan. Pengujian validitas menggunakan teknik *one shot methods* yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dan didapatkan hasil pada tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi

Item pernyataan	r_{item}	r_{tabel}	Hasil
X ₃ _1	0,747	0,1832	Valid
X ₃ _2	0,604	0,1832	Valid
X ₃ _3	0,780	0,1832	Valid
X ₃ _4	0,711	0,1832	Valid

Sumber: Data diolah,2025

Berdasarkan pada tabel 4.8 hasil uji validitas diatas, menunjukkan bahwa $r_{item} > r_{tabel}$ yaitu untuk $N = 113$ dengan taraf kesalahan 5% adalah 0,1832. Dapat diketahui dari 5 item pernyataan masing-masing mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,1832. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel promosi (X₃) semuanya valid, artinya kuesioner sah untuk digunakan dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Lutfi (2014:88) mengungkapkan bahwa reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Sedangkan menurut Sugiyono (2009:95) menjelaskan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulangkali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji Reliabilitas adalah uji untuk memastikan kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data *reliable* atau tidak, dikatakan *reliable* apabila kuesioner yang dilakukan dengan pengukuran ulang dengan waktu yang berbeda maka mendapatkan hasil yang sama. Setelah pernyataan dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{alpha} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan *reliabel*

2) Jika $r_{\alpha} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak *reliabel*

Gozali (2013) menyatakan bahwa ketentuan untuk pengambilan keputusan yaitu:

1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka pernyataan *reliabel*

2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka pernyataan *reliabel*

Berikut hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap variabel kepuasan pelanggan, kualitas produk, lokasi, kualitas pelayanan dan promosi:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas

S	Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Hasil
u m b e	Kepuasan Debitur (Y)	0,717	<i>Cronbach Alpha</i> $> 0,60$ maka <i>reliabel</i>	<i>Reliabel</i>
	Kualitas Produk (X ₁)	0,820		<i>Reliabel</i>
	Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,871		<i>Reliabel</i>
	Promosi (X ₃)	0,861		<i>Reliabel</i>

r: Data diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas, kelima variabel kualitas produk (X₁), kualitas pelayanan (X₂), promosi (X₃) dan kepuasan debitur (Y) dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian masing-masing memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan adalah *reliabel*.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji

Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan:

- 1) Nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal.
- 2) Nilai signifikan di bawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,33460370
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,060
	Negative	-,068
Kolmogorov-Smirnov Z		,729
Asymp. Sig. (2-tailed)		,663

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah, 2025

Dari uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* diatas didapatkan hasil sebesar 0,729 dengan tingkat signifikansi 0,663 > 0,05. Sehingga semua variabel kualitas produk, kualitas

pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan debitur mempunyai distribusi data normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2016) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t -hitung akan bernilai kecil dari t -tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen.

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari Uji multikolinieritas dapat dilakukan dari nilai tolerance dan *varian inflation factor* (VIF):

Memperhatikan nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation factor*)

- 1) apabila nilai $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* $< 0,10$, maka variabel tersebut terjadi multikolinearitas,
- 2) sebaliknya apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka variabel tersebut tidak terjadi multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Produk	0,421	2,376
Kualitas Pelayanan	0,479	2,088

Promosi	0.366	2,729
---------	-------	-------

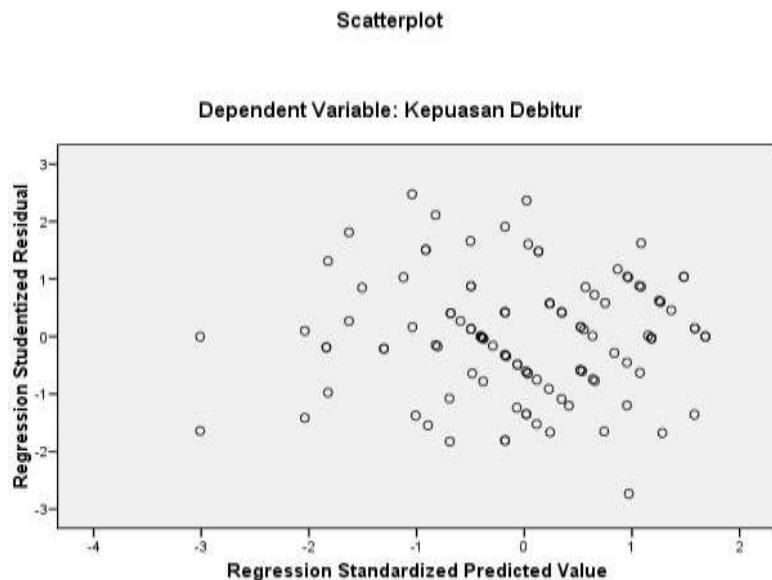
Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan menunjukkan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut terbebas dari multikolonieritas karena nilai *Variance Inflasion Factor* (VIF) < 10 dan nilai *Tolerance* $> 0,10$

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali,2016).

Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah, 2025

Hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,821 ^a	,674	,665	1,353	1,763

a. Predictors: (Constant), Promosi , Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Debitur

Sumber: Data diolah, 2025

Dari gambar 4.3 diatas, hasil uji autokorelasi menunjukkan nilai *Durbin Watson* sebesar 1,763. Nilai DW berada diantara 1,5 sampai dengan 2,5 maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak mengalami autokorelasi antar variabel.

Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda yaitu menambahkan jumlah variabel bebas, yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas menurut Sanusi (2011:134). Berikut hasil uji regresi linier berganda:

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,166	1,031		,000		
	Kualitas Produk	,188	,072	,220	,010	,421	2,376
	Kualitas Pelayanan	,195	,062	,246	,002	,479	2,088
	Promosi	,412	,083	,445	,000	,366	2,729

a. Dependent Variable: Kepuasan Debitur

Sumber: Data diolah, 2025

Dari hasil regresi linier berganda gambar 4.4 diatas, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 6,166 + 0,188X_1 + 0,195X_2 + 0,412X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat ditarik interpretasi sebagai berikut:

- 1) $\alpha = 6,166$ artinya apabila kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi konstan, maka kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseoda) berpengaruh positif.
- 2) $\beta_1 = 0,188$ artinya kualitas produk berpengaruh positif terhadap

- kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Apabila kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan debitur akan meningkat, dengan asumsi kualitas pelayanan dan promosi dianggap tetap.
- 3) $\beta_2 = 0,195$ menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Sehingga apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan debitur akan meningkat dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.
- 4) $\beta_3 = 0,412$ menunjukkan promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Sehingga apabila promosi ditingkatkan, maka kepuasan debitur meningkat dengan asumsi variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan diaanggap konstan atau tetap.

b. Uji Statistik t (Uji t)

Tabel 4. 12 Hasil Uji t

Variabel	B	Sig	Kesimpulan
Kualitas Produk	0,188	0,010	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,195	0,002	Signifikan
Promosi	0,412	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.11 tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Produk (X_1) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$, maka berarti variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis 1 diterima.

- 2) Kualitas pelayanan (X_2) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0.002 < 0.05$, maka berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis 2 diterima.
- 3) Promosi (X_3) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka berarti variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis 3 diterima.
- c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F berfungsi untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variable independent terhadap dependen.

Gambar 4.13 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	419,069	3	139,690	76,362	,000 ^a
	Residual	203,053	111	1,829		
	Total	622,122	114			

a. Predictors: (Constant), Promosi , Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Debitur

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil uji F nilai $F = 76,362$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Gambar 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,821 ^a	,674	,665	1,353	1,763

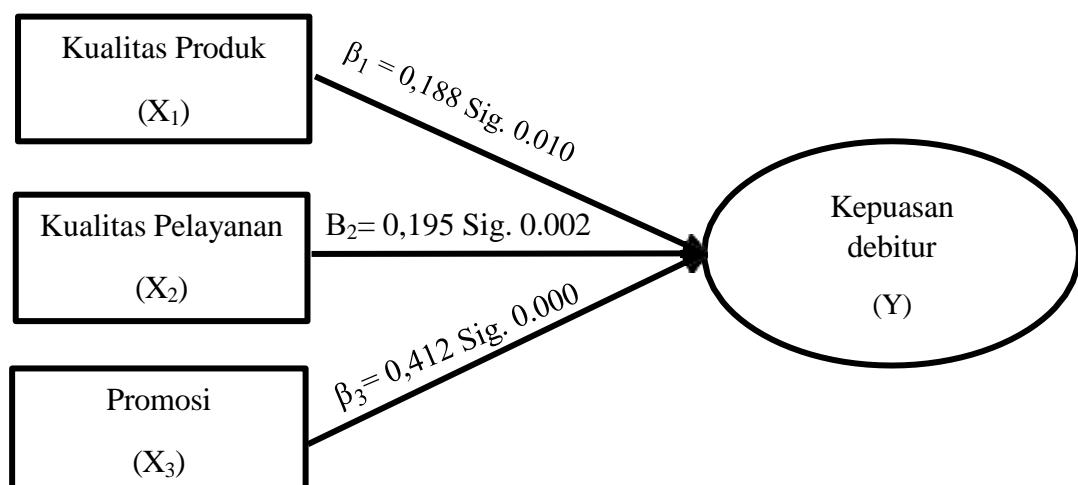
a. Predictors: (Constant), Promosi , Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Debitur

Sumber: Data diolah, 2025

Uji koefisien determinasi didapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,665 yang berarti kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) mampu dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi sebesar 66,5% sedangkan sisanya 33,5% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini misalnya kepercayaan, keputusan pembelian, citra perusahaan, dan lainnya.

Dari hasil analisis regresi linier berganda yang telah dibahas di atas, maka dapat digambarkan kerangka model hasil penelitian setelah dilakukan pengujian data, yaitu sebagai berikut:



Gambar 4.1 Hasil Akhir Kerangka Pemikiran

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan debitur

Kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur. Artinya apabila kualitas produk ditingkatkan maka akan

semakin tinggi kepuasan debitur pada PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Rizal Zulkarnain (2020) dan Lestari, S. I. (2024), yang memperoleh hasil bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan debitur

Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur. Artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan semakin tinggi kepuasan debitur pada PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Deni Saputra (2022) dan Nawang Wulan (2023), yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur.

3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan debitur

Promosi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur. Artinya apabila promosi ditingkatkan maka akan semakin tinggi kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Adi Penawan, Sulistyarini (2024) dan Hidayah, Sanfi Nur (2021), yang memperoleh hasil bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur.

E. Implikasi Penelitian

1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan debitur

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Dalam rangka meningkatkan promosi sesuai dengan harapan pelanggan. Dilihat dari nilai indikator uji validitas promosi pernyataan X₃_3, X₃_1 dan X₃_4 yaitu:

- a. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) sering mengadakan kegiatan-kegiatan sosial dimasyarakat, sehingga mampu menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa ditawarkan PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).
- b. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) melakukan promosinya disaat yang tepat, seperti ketika mengadakan event-event kecil dan acara sosial.
- c. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) memberikan promosi dengan kuantitas yang rutin yang mampu menarik minat pelanggan. sehingga pelanggan semakin merasa yakin dan puas.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan debitur

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dilihat dari nilai indikator uji validitas kualitas pelayanan pernyataan X₂_3, X₂_2 dan X₂_4 yaitu:

- a. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) memberikan pelayanan yang baik dan tidak membeda-bedakan debitur, sehingga debitur merasa senang dan puas.
- b. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) mengutamakan pelayanan dengan mengusahakan pembuatan produk tepat waktu dan sesuai perjanjian yang telah disepakati.
- c. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) menerapkan kepada pegawainya untuk memiliki penampilan yang menarik dan sopan agar debitur merasa senang dan puas.

3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan debitur

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Dalam rangka meningkatkan kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan. Dilihat dari nilai indikator uji validitas kualitas produk X₁_5, X₁_4, dan X₁_3 yaitu:

- a. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) memiliki keunggulan produk yang berbeda dengan perbankan lain, karena mempunyai kualitas yang baik.
- b. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) memiliki keunggulan produk rate bunga variatif, karena bisa menyesuaikan keinginan debitur.

- c. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) mempunyai kelebihan yang berbeda dengan perbankan lainnya, karena mempunyai program undian kredit rutin dilaksanakan 2 kali dalam setahun.