

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda). Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
  - a. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).
  - b. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).
  - c. Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).
2. Hasil uji t
  - a. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).
  - b. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).
  - c. Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).
3. Uji F menunjukkan hasil uji secara simultan diketahui sebesar 76,362 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi

mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).

4. Hasil Uji Determinasi menunjukkan hasil 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.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah direncanakan dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat keterbatasan penelitian, antara lain:

1. Penelitian ini menggunakan data primer dengan instrumennya yaitu kuisisioner, sehingga peneliti tidak dapat mengantisipasi terjadinya kesalahan dan tidak mempunyai responden dalam menjawab butir-butir pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi. Sehingga belum mampu memprediksi secara sempurna pengaruh variabel yang digunakan terhadap variabel dependen (kepuasan debitur). Masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan debitur PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis memberikan saran kepada PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) dalam meningkatkan

kepuasan debitur yaitu sebagai berikut:

1. Dari segi promosi yang diberikan oleh jasa pinjaman PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) sebaiknya:
  - a. Ditingkatkan melalui media sosial secara online baik di FB,IG,TIKTOK,GOOGLE CHROME, maupun onlineshop lainnya, dan juga dilakukan secara offline dengan berpartisipasi disetiap acara-acara yang di buat warga Kabupaten Karanganyar, mengadakan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi lingkungan dan masyarakat.
  - b. 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).
  - c. PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) melakukan promosinya disaat yang tepat, seperti ketika mengadakan event-event kecil dan acara sosial.
2. Dari segi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda), sebaiknya:
  - a. Ditingkatkan baik dari segi pelayanan yang diberikan keramah tamahan maupun kesopanan pegawai, pelayanan untuk konsultasi produk, keterlambatan pada saat proses pencairan kredit, dan menjaga kepercayaan debitur agar tetap menggunakan produk/jasa dari PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda), sehingga debitur merasa puas dan dapat merekomendasikan kepada teman

ataupun saudaranya untuk menggunakan jasa PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda).

- 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. Dari segi kualitas produk yang diberikan oleh PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda), sebaiknya:
- a. Ditingkatkan baik dari segi kualitas barang, kualitas jenis bahan, kerapihan jahitan, kerapihan kemasan maupu membuat berbagai model produk untuk bisa menyesuaikan keinginan pelanggan, sehingga produk maupun jasa dari PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) bisa diterima dan disenangi pelanggan.
  - 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 lainya, karena mempunyai program undian kredit rutin dilaksanakan 2 kali dalam setahun.

5. Kepuasan debitur akan meningkat, apabila saran dan rekomendasi tersebut dilakukan oleh jasa/produk PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda), dalam upaya meningkatkan rasa puas oleh debitur, maka beberapa manfaat dapat diperoleh jasa/produk PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda), sesuai sikap yang dominan membentuk persepsi kepuasan debitur, yang terletak pada butir angket: y\_3 antara lain: debitur akan menggunakan jasa/produk dari PT.BPR Bank Daerah Karanganyar (Perseroda) setiap debitur membutuhkan modal atau pendanaan.
6. Bagi peneliti yang akan datang, hendaknya dapat mengembangkan model/kerangka pikir penelitian atau menguji kembali model konseptual penelitian ini, dengan harapan agar diperoleh penguatan atas temuan penelitian ini.