

BAB 5

PENUTUP

1.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit di PT. BPR. ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 0.393 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,349.
2. Suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit di PT. BPR. ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 0.206; dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,423.
3. Jangka Waktu berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit di PT. BPR. ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 0.968; dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,314.
4. Jaminan berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit di PT. BPR. ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 0.235; dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,430.

1.2. Keterbatasan Penelitian

1. Sampel dalam penelitian ini hanya terbatas pada nasabah debitur yang ada di PT. BPR. ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran, akan lebih baik jika sampel yang diambil meliputi seluruh nasabah yang mengambil kredit di PT. BPR. ADY Banyuwangi, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas.
2. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan, suku bunga, jangka waktu dan jaminan terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit di PT. BPR. ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran. Masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan konsumen, misalnya motivasi konsumen, faktor keluarga, faktor lingkungan lokasi bank, dan promosi marketing.

1.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi PT. BPR ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran
 - a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa responden yang menilai variabel kualitas pelayanan pada kategori rendah (13,40%) oleh karena itu, PT. BPR ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar mudah konsumen merasa nyaman dan pengajuan kredit yang diajukan tidak memakan waktu, sehingga akan tercipta kualitas pelayanan yang positif di masyarakat dan konsumen.

- b. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa responden yang menilai variabel suku bunga dalam kategori rendah (10,31%), oleh karena itu, PT. BPR ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran disarankan untuk mengkaji ulang terhadap kebijakan suku bunga yang diberikan kepada konsumen dengan cara menyeimbangkan besarnya suku bunga dengan program kredit, sehingga konsumen atau nasabah calon debitur tertarik untuk melakukan keputusan kredit.
 - c. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa responden yang menilai variabel jangka waktu dalam kategori rendah (16,49%), oleh karena itu, PT. BPR ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran disarankan untuk menetapkan jangka waktu dengan kebutuhan konsumen dan calon debitur sehingga konsumen akan tertarik untuk mengambil keputusan kredit.
 - d. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa responden yang menilai variabel jaminan dalam kategori rendah (10,31%), oleh karena itu, PT. BPR ADY Banyuwangi Cab. Pesanggaran disarankan untuk tidak mempersulit konsumen dengan masalah agunan atau jaminan bank, bahkan misal seorang konsumen dinilai sesuai dengan *fit and properties* layak mendapat kredit tidak perlu ada jaminan sehingga calon debitur atau konsumen akan tertarik untuk mengambil keputusan kredit.
2. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti pengaruh kualitas pelayanan, suku bunga, jangka waktu dan jaminan terhadap pengambilan keputusan konsumen, misalnya melalui

wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.



