

## **BAB V SIMPULAN**

### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini menguji pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Primkoveri. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa pada Primkoveri di Kebumen. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Prosedur Kredit mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Promkoveri. Artinya peran Prosedur Kredit dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif untuk meningkatkan Keputusan Menggunakan Jasa. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa prosedur kredit akan berdampak pada keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri.
2. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Primkoveri. Artinya peran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri di Kebumen.

3. Promosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri. Artinya peran promosi dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa promosi yang baik akan berdampak pada keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri di Kebumen.
4. Prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri di Kebumen. Artinya peran ketiga variabel tersebut dalam penelitian ini berkontribusi secara bersama-sama dalam meningkatkan keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri di Kebumen.

## 5.2 Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel Prosedur kredit, Kualitas pelayanan, Promosi, dan Keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri di Kebumen.
2. Variabel yang diteliti masih dirasa belum cukup untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri di Kebumen, sehingga untuk penelitian lebih lanjut perlu menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi Keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri seperti lokasi, harga, keragaman produk, dan lain-lain.

### 5.3 Implikasi

Saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan atas temuan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya maka ada beberapa implikasi praktis sesuai dengan prioritas yang dapat diberikan sebagai masukan bagi Manajemen Primkoveri yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel Prosedur Kredit mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa. Oleh karena itu, hasil tersebut bisa digunakan untuk pertimbangan bagi manajemen pada Primkoveri agar mempertahankan kemudahan dalam prosedur kredit pada Primkoveri. Apabila prosedur kredit yang diterapkan semakin baik dan mudah maka mampu meningkatkan minat nasabah dalam mengambil kredit. Sehingga harapan realisasi penyaluran kredit dapat mencapai target sesuai rencana kerja yang ditetapkan oleh Primkoveri.
2. Berdasarkan analisis untuk variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa. Oleh karena itu, berdasarkan hasil tersebut bisa digunakan untuk pertimbangan bagi manajemen

Primkoveri untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi yang mampu membuat nasabah nyaman ketika merasakan servis pelayanan dari fasilitas ruangan.

3. Berdasarkan analisis untuk variabel Promosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa. Berdasarkan hasil tersebut bisa digunakan untuk pertimbangan bagi manajemen Primkoveri agar konsisten dalam menerapkan promosi pada waktu yang tidak mengganggu nasabah dalam melaksanakan aktifitas.

### **5.3.2. Implikasi Teoritis**

Implikasi teoritis merupakan sebuah cerminan bagi setiap penelitian dimana implikasi teoritis memberikan gambaran mengenai rujukan-rujukan yang dipengaruhi dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya implikasi teoritis pada penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan analisis untuk variabel prosedur kredit mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan menggunakan jasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan mudah prosedur kredit yang diterapkan Primkoveri, mampu mempengaruhi tingkat keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri. Prosedur kredit merupakan tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit, Prosedur kredit juga dapat berarti upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bramantyo (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan promosi terhadap keputusan kredit UMKM, hasil penelitian membuktikan bahwa prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri dapat diterima.

2. Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan mampu mempengaruhi tingkat keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri.

Kualitas pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyuni (2019), dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Arthajaya Jember. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan hasil

tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Primkoveri dapat diterima.

3. Berdasarkan analisis untuk variabel promosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan sering melakukan promosi mampu mempengaruhi tingkat keputusan menggunakan jasa.

Promosi merupakan elemen bauran pemasaran yang berfokus pada upaya menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan kembali konsumen akan merek dan produk perusahaan. Kegiatan promosi adalah aktifitas yang berfungsi untuk meyakinkan pelanggan dengan memperlihatkan produk atau jasa tersebut sehingga dapat membujuk pelanggan untuk membelinya. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohmah (2017) dengan judul pengaruh pengetahuan, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembiayaan pada BMT Buana Mulur Sukoharjo. Hasil penelitian membuktikan bahwa promosi mampu mempengaruhi keputusan menggunakan jasa. Berdasarkan hubungan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh promosi terhadap keputusan menggunakan jasa dapat diterima.