

### III. SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Simpulan

Berdasarkan persepsi responden dalam kuesioner yang diberikan dan dilakukan pembahasan secara kualitatif dan kuantitatif, dapat diketahui bahwa Citra Merek Kredit Usaha Rakyat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan Kredit Nasabah Ritel di Bandar Lampung. Hal ini didasarkan pada simpulan bahwa:

1. Citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan kredit usaha rakyat ritel di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Bandar Lampung. Hal ini berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Regresi Linier Berganda diperoleh koefisien regresi sebesar **0,212** dengan tingkat signifikan sebesar **0,020** pada taraf kepercayaan 0,05.
2. Citra pemakai berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan kredit usaha rakyat ritel di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Bandar Lampung. Hal ini berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Regresi Linier Berganda diperoleh koefisien regresi sebesar **0,320** dengan tingkat signifikan sebesar **0,003** pada taraf kepercayaan 0,05.
3. Citra produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan kredit usaha rakyat ritel di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Bandar Lampung. Hal ini berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Regresi Linier Berganda diperoleh koefisien regresi sebesar **0,262** dengan tingkat signifikan sebesar **0,012** pada taraf kepercayaan 0,05.
4. Berdasarkan hasil uji signifikan simultan (uji F) membuktikan bahwa variabel dari citra merek yang terdiri dari citra perusahaan, citra pemakai, dan citra produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan kredit usaha rakyat ritel di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Bandar Lampung, dengan nilai  $F_{hitung} (25,165) > F_{tabel} (3,07)$  dengan dengan tingkat signifikan **0,000** pada taraf kepercayaan 0,05.

#### 3.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Variabel citra pemakai memberikan pengaruh yang paling signifikan terhadap keputusan penggunaan KUR Retail PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk di Bandar Lampung. Oleh karena itu, hubungan antara nasabah dan pihak bank haruslah tetap terjalin dengan baik, seperti melakukan *gathering* dengan nasabah, mengembangkan hubungan yang mampu membuat nasabah merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi secara lebih personal, serta memberi pelayanan yang terbaik dengan pembinaan secara berlanjut agar nasabah dapat lebih beprestasi dalam pengembangan usahanya yang didanai oleh KUR retail, sehingga citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah dan secara tidak langsung nasabah dapat menjadi bagian dari promosi melalui *word of mouth*.
2. Variabel citra produk juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan KUR Retail PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk di Bandar Lampung. Oleh karena itu, pihak bank untuk meningkatkan citra produknya dengan cara membuat variasi produk yang memiliki konsep unik dan tidak sama dengan pesaing sejenis dengan memasarkan KUR retail untuk tenaga kerja yang ingin bekerja ke luar negeri, sehingga KUR retail mencakup semua bidang usaha, mempercepat pelayanan dengan *One Day Service* dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian, serta meningkatkan kualitas produk dengan benar-benar menyalurkan KUR retail kepada mereka yang benar-benar membutuhkan dana untuk modal usaha, sehingga dapat mengurangi pengangguran dan kemiskinan.
3. Pada variabel citra perusahaan BRI, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk hendaknya lebih aktif memperkenalkan jati diri perusahaan melalui iklan dan promosi dengan menunjukkan keunggulan produk dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dan menjadi yang pertama dalam pasar. Jadi, hendaknya perlu usaha untuk mempertahankan hal tersebut karena kepuasan nasabah terhadap produk dapat mempengaruhi citra perusahaan itu sendiri. Secara tidak langsung juga dapat memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa dana kredit yang diberikan melalui KUR retail harus dilunasi walaupun mendapat jaminan dari Jamkrido/Askrido.