

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perilaku nasabah kredit pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Natar dipengaruhi secara signifikan oleh faktor ekstern (kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi, keluarga) dan faktor intern (motivasi, persepsi, belajar, konsep diri, sikap). Hal ini dibuktikan dari:

1. Uji Konkordansi Kendall (W) secara parsial pada derajat kebebasan $N-1 = 77$ dan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) diperoleh nilai W faktor ekstern sebesar 0,431, uji Signifikasi X^2 faktor ekstern sebesar 100,829 lebih besar dari nilai X^2 tabel sebesar 98,484 ($100,829 > 98,484$). Nilai W faktor intern sebesar 0,718, uji Signifikasi X^2 faktor intern sebesar 223,913 lebih besar dari nilai X^2 tabel sebesar 98,484 ($223,913 > 98,484$). Hal ini menunjukkan hipotesis dapat diterima.
2. Dari hasil analisis kuantitatif didapat hasil bahwa W faktor intern lebih besar daripada W faktor ekstern ($0,718 > 0,431$), hal ini membuktikan bahwa faktor intern lebih mempengaruhi perilaku nasabah daripada faktor ekstern, dalam memilih Kredit pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Natar.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka saran yang diajukan sebagai bahan pertimbangan bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Natar untuk meningkatkan jumlah nasabah kredit dan menciptakan kondisi yang lebih baik lagi adalah sebagai berikut.

1. Sumber informasi utama bagi konsumen adalah promosi yang dilakukan pihak bank.

Untuk dapat menarik nasabah baru sekaligus mempertahankan nasabah, sebaiknya BRI mengoptimalkan promosi penggunaan kredit yang dilakukan dengan cara promo iklan secara gencar di berbagai media, baik media cetak melalui brosur, koran, majalah juga melalui media elektronik yaitu televisi dan radio. Selain itu promosi juga dapat dilakukan dengan cara memberikan hadiah atau souvenir kepada nasabah yang loyal.

2. BRI dapat meningkatkan minat nasabah dengan cara memberikan banyak fasilitas, kemudahan, kenyamanan dan pelayanan yang baik. Oleh karena itu sebaiknya pihak bank lebih memperhatikan kebutuhan nasabah dengan cara penyediaan sarana fasilitas yang lengkap dan memudahkan transaksi, keramahan, kejujuran, dan kecakapan dalam memberikan pelayanan, terjaminnya keamanan nasabah, serta pihak bank harus memperhatikan setiap keluhan nasabah agar menimbulkan kesan bahwa pihak bank benar-benar memperhatikan nasabah yang diharapkan akan dapat meningkatkan proses pembelajaran nasabah terhadap perusahaan.