

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari evaluasi dan percakapan, hasil penelitian ini adalah:

1. Kualitas layanan tidak memengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit.
2. Pendapatan nasabah memiliki dampak besar pada keputusan mereka untuk mengambil kredit.
3. Suku bunga memiliki pengaruh yang kuat pada keputusan nasabah mengambil kredit.
4. Tingkat pendidikan nasabah sangat memengaruhi keputusan mereka terkait pengambilan kredit.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang harus diakui, antara lain:

1. Faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini terbatas, hanya berfokus pada kualitas layanan, pendapatan nasabah, suku bunga, dan tingkat pendidikan. Akibatnya, penelitian ini tidak sepenuhnya mencakup semua elemen yang dapat memengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit.
2. Karena ukuran sampel dan cakupan penelitian yang kecil, temuan tidak dapat diterapkan secara umum pada seluruh basis nasabah perbankan.
3. Karena kuesioner merupakan metode pengumpulan data, tanggapan responden mungkin bias karena sangat subjektif dan jujur.

4. Penelitian ini bersifat cross-sectional karena dilakukan dalam satu periode dan tidak dapat mendeteksi perubahan perilaku nasabah dari waktu ke waktu.
5. Keputusan nasabah mengambil kredit juga dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam analisis ini.

5.3 Saran

Berikut ini adalah rekomendasi yang dapat dibuat berdasarkan hasil penelitian:

1. Lembaga keuangan sebaiknya lebih fokus pada elemen-elemen yang diketahui sangat memengaruhi keputusan nasabah terkait kredit, termasuk suku bunga, tingkat pendapatan, dan pendidikan. Dengan menawarkan suku bunga yang menarik dan menyesuaikan opsi kredit agar sesuai dengan situasi keuangan nasabah, bank dapat meningkatkan minat nasabah untuk meminjam.
2. Meskipun penelitian tidak menemukan dampak yang signifikan dari kualitas layanan, tetap penting bagi bank untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat layanan mereka guna menjamin kepuasan dan loyalitas berkelanjutan dari nasabah mereka.
3. Nasabah sebaiknya mengevaluasi tingkat pendapatan mereka dan memahami detail mengenai suku bunga dan ketentuan kredit sebelum mengambil keputusan, yang akan membantu mengurangi risiko keuangan di masa mendatang.

4. Peneliti di masa mendatang sebaiknya mempertimbangkan untuk memasukkan faktor tambahan yang mungkin memengaruhi keputusan nasabah saat mengajukan kredit, seperti penawaran, keandalan, atau proses yang sederhana. Disarankan juga untuk meningkatkan ukuran sampel agar temuan dapat diterapkan secara lebih luas dan lebih akurat.