BAB V
KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

1. Adanya pengaruh antara *tangibles* terhadap *decision to take a loan* yang berarti H_1 diterima.
2. Tidak adanya pengaruh antara *reliability* terhadap *decision to take a loan* yang berarti H_2 tidak diterima.
3. Adanya pengaruh antara *responsiveness* terhadap *decision to take a loan* yang berarti H_3 diterima.
4. Adanya pengaruh antara *assurance* terhadap *decision to take a loan* yang berarti H_4 diterima.
5. Adanya pengaruh antara *empathy* terhadap *decision to take a loan* yang berarti H_5 diterima.
6. Adanya pengaruh antara *bank policy* terhadap *decision to take a loan* yang berarti H_6 diterima.

5.2 Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang mengakibatkan kurang sempurnanya penelitian ini. Keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain:

1. Responden hanya berasal dari BPR Dana Nusantara, BPR Sejahtera Batam dan BPR Barelang Mandiri di Kota Batam sehingga dapat dikatakan sampel

Ansen, Analisis Pengaruh Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Bank Policy Terhadap Decision To Take a Loan Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota di Batam, 2016
UIB Repository(c)2016

relatif kecil. Masing-masing dari BPR mendapatkan porsi sebanyak 70 nasabah untuk mengisi kuisioner.

2. Kesulitan di lapangan adalah dimana dalam pembagian kuisioner yang masih menitipkan kepada teman sehingga penulis tidak dapat melihat apakah kuisioner tersebut bener diisi oleh responden yang diinginkan.

5.3 Rekomendasi

Dilihat dari kesimpulan dan keterbatasan yang ada, penulis dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya. Rekomendasi yang dapat diberikan antara lain:

1. Penelitian sebaiknya dilakukan lebih ke seluruh BPR di Kota Batam mengingat karakteristik responden yang berbeda-beda. Dengan demikian diharapkan bahwa penelitian ini dapat lebih spesifik menjelaskan mengenai populasi Batam yang merupakan objek penelitian.
2. Dalam penelitian ini terbukti *tangibles* berpengaruh positif terhadap peminjaman dana di bank. Bank disarankan untuk meningkatkan teknologi dan peralatan bank agar konsumen/nasabah ingin melakukan transaksi pinjaman di bank tersebut seperti pembuatan ATM, *m-banking, i-banking* dan *form-form* setoran/penarikan tunai yang memudahkan dan membantu nasabah/konsumen. Selain itu gedung, parkiran, kerapian dan kebersihan bank juga merupakan salah satu contoh dari *tangibles.*

Ansen, Analisis Pengaruh Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Bank Policy Terhadap Decision To Take a Loan Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota di Batam, 2016
UIB Repository(c)2016

3. Dalam penelitian ini terbukti *responsiveness* berpengaruh positif terhadap peminjaman dana di bank. Dalam meningkatkan *responsiveness* dimata konsumen dilakukan dalam memberikan ketepatan pelayanan dan kesediaan membantu konsumen/nasabah sehingga konsumen/nasabah dapat merasa puas apa yang diberikan oleh bank seperti nasabah/konsumen yang baru masuk ke bank *customer service/*pegawai bank langsung menyapa dengan sopan dan menanyakan ada yang bisa dibantu.
4. Dalam penelitian ini terbukti *empathy* berpengaruh positif terhadap peminjaman dana di bank. Karyawan/petugas bank memberikan perhatian yang baik, memberikan pilihan yang baik, memahami kebutuhan konsumen/nasabah dan memperlakukan konsumen/nasabah dengan baik dan sopan sehingga konsumen/nasabah dapat merasa nyaman seperti *marketing* yang rutin berkomunikasi dengan nasabah kredit walapun hanya melalui *handphone* ataupun lansgsung melakukan kunjungan ke nasabah jadi interaksi tidak hanya terjadi sekali pada saat proses kredit namun interasksi jangka panjang, kita harus tetap menjaga agar nasabah tersebut *loyal* terhadap bank.
5. Penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel lain seperti *convenience* (Rao dan Sharna, 2010) yang menjelaskan bahwa bank harus menyediakan layanan dan fasilitas yang mudah dan nyaman bagi nasabah, *religious value* dan *financial security* (Idris, Naziman, Januri, Asari, Muhammad, Sabri dan Jusoff , 2011) yang menjelaskan bahwa ada nasabah yang beranggapan bunga adalah hal yang tidak pantas untuk dibayar

Ansen, Analisis Pengaruh Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Bank Policy Terhadap Decision To Take a Loan Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota di Batam, 2016
UIB Repository(c)2016

sehingga berdirilah bank syariah yang menggunakan marjin sebagai pengganti istilah bungadi bank dan *image of the bank*, *online banking*, *convient branch locations* dan *low service charges* (Siddique, 2012) yang menjelaskan bahwa reputasi sebuah bank sangat penting seperti BCA yang reputasinya sudah sangat baik di masyarakat Kota Batam, sebuah bank juga harus memiliki banyak cabang agar nasabah/konsumen lebih mudah melakukan transaksi bank dan biaya administrasi atau biaya bank lainnya juga harus diminimalkan agar nasabah/konsumen tidak terlalu dikenakan banyak biaya.

Ansen, Analisis Pengaruh Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Bank Policy Terhadap Decision To Take a Loan Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota di Batam, 2016
UIB Repository(c)2016