

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data di Bab IV, maka diambil kesimpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pertanyaan pertama tentang faktor dominan yang mempengaruhi konsumen menggunakan jasa BTM setelah dianalisis menggunakan analisis faktor ternyata adalah faktor sumber daya manusia dan bukti fisik BTM. Maka hipotesis awal bahwa faktor dominan yang mempengaruhi konsumen memilih BTM adalah faktor pelayanan dari karyawan dan faktor Muhammadiyah sebagai kelompok acuan ditolak. Karena ternyata masyarakat Tulungagung memilih BTM dengan sebab pelayanan karyawan yang baik dan bukti fisik jelas yang meyakinkan konsumen.

Pertanyaan penelitian yang kedua yaitu adakah hubungan antara karakteristik responden dengan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa BTM, setelah di analisis ternyata terbukti karakteristik responden yang berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan jasa BTM adalah agama, jenis kelamin, pekerjaan, lama responden menjadi nasabah, produk yang digunakan, menjadi nasabah lembaga keuangan lain, dan alasan menjadi nasabah lembaga keuangan lain. Sedangkan latar belakang pendidikan, besar pendapatan, dan usia responden ternyata tidak mempunyai hubungan dengan faktor-faktor yang diteliti.

5.2 Saran

Saran yang bisa diajukan pada BTM di Tulungagung adalah:

1. Kesan pertama berupa kantor yang megah dan representatif memberi kepercayaan pada konsumen untuk menjadi nasabah BTM. Untuk itu, investasi pembangunan kantor yang menelan biaya besar tidaklah sia-sia. Sedangkan menjaganya tetap menarik adalah hal penting yang harus terus dipertahankan.
2. Faktor lokasi ternyata sangat penting, dan masih banyak lokasi-lokasi strategis yang belum digarap oleh BTM. Sebagian BTM yang sudah tumbuh besar kiranya perlu untuk membangun cabang baru guna menjaring nasabah yang lebih banyak.
3. Mengingat konsumen sangat mempertimbangkan pelayanan dari karyawan dalam memilih BTM, pelatihan bagi karyawan perlu diadakan secara rutin agar karyawan dapat terbiasa menerima keluhan, melayani konsumen dengan sepenuh hati, mempelajari sopan santun yang baik, dan tetap mengedepankan profesionalitas yang selama ini sudah terbangun.