

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi risiko, *personal selling* dan *word of mouth* terhadap keputusan pengajuan kredit. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi juga keputusan pengajuan kredit.
2. Persepsi risiko berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi risiko diimbangi dengan solusi yang diberikan, maka semakin tinggi juga keputusan pengajuan kredit.
3. *Personal selling* tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit.
4. *Word of mouth* berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang didapat oleh nasabah mengenai kualitas pelayanan dan *personal selling*, maka nasabah akan semakin yakin untuk memutuskan pengajuan kredit.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi KSP Primkoveri 19 Bumiayu
 - a. Dari variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya pelatihan yang konsisten secara berkala kepada karyawan demi meningkatkan keputusan pengajuan kredit.

- b. Persepsi risiko berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit. Meningkatkan persepsi risiko yang baik terhadap nasabah supaya lebih yakin dan nyaman ketika melakukan pengajuan kredit.
- c. *Personal selling* tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit, KSP Primkoveri 19 Bumiayu lebih berinovasi mengenai hal *personal selling* yang sedang update dan terus berkreasi agar mampu bersaing dengan produk jasa pengajuan kredit yang lain.
- d. *Word of mouth* berpengaruh positif terhadap keputusan pengajuan kredit. Untuk meningkatkan kualitas citra KSP Primkoveri 19 Bumiayu yang baik dalam hal jasa pengajuan kredit sehingga nasabah merasakan maksimal dengan produk jasa yang diberikan dan dapat memberikan informasi tersebut kepada orang lain.

2 Penelitian mendatang

Penelitian selanjutnya agar menggunakan variabel lain seperti promosi, kepuasan nasabah, motivasi dll. Hal ini karena masih terdapat faktor lain maupun variabel lain yang jarang diteliti yang mempengaruhi keputusan pengajuan kredit.