

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pengaruh produk, promosi, place, prosedur, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit di PT. Finansia Multi Finance Semarang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,274 > 1,661$, dan nilai signifikansi $0,025$ yang lebih kecil dari $0,05$. Artinya bahwa dengan produk jasa kredit yang semakin beragam, berbeda dengan perusahaan lain, dan berkualitas, maka keputusan pengambilan kredit pada PT. Finansia Multi Finance Semarang semakin meningkat.
2. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $4,761 > 1,661$, dan nilai signifikansi $0,000$ yang lebih kecil dari $0,05$. Artinya bahwa jika promosi yang dilakukan semakin efektif dan efisien serta semakin menarik, maka keputusan pengambilan kredit pada PT. Finansia Multi Finance Semarang semakin meningkat.
3. *Place* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,930 > 1,661$, dan nilai signifikansi $0,004$ yang lebih kecil dari $0,05$. Artinya bahwa jika lokasi perusahaan semakin strategis, mudah dijangkau dan mudah

ditemukan, maka keputusan pengambilan kredit pada PT. Finansia Multi Finance Semarang semakin meningkat.

4. Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,464 > 1,661$, dan nilai signifikansi $0,016$ yang lebih kecil dari $0,05$. Artinya bahwa jika prosedur yang dilakukan semakin mudah dan cepat, serta syarat yang diperlukan mudah, maka keputusan pengambilan kredit pada PT. Finansia Multi Finance Semarang semakin meningkat.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,949 > 1,661$, dan nilai signifikansi $0,004$ yang lebih kecil dari $0,05$. Artinya bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang semakin baik, maka keputusan pengambilan kredit pada PT. Finansia Multi Finance Semarang semakin meningkat.
6. Produk, promosi, *place*, prosedur, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel yaitu $81,955 > 2,31$, dan nilai signifikansi $0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Artinya bahwa model regresi yang dihasilkan sudah fit dan signifikan, sehingga dengan semakin baik produk, promosi, *place*, prosedur, dan kualitas pelayanan, maka keputusan pengambilan kredit pada PT. Finansia Multi Finance Semarang semakin meningkat.

7. Nilai koefisien determinasi yang dilihat dari *R Square* adalah sebesar 0,813.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel produk, promosi, *place*, prosedur, dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variasi variabel keputusan pengambilan kredit sebesar 81,3%.

8. Hasil persamaan regresi linier yang dihasilkan adalah $Y = 0,410 + 0,236 X_1 + 0,271 X_2 + 0,299 X_3 + 0,358 X_4 + 0,215 X_5 + e$. Hal ini menunjukkan bahwa produk, promosi, *place*, prosedur, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai pelengkap penelitian adalah sebagai berikut:

1. PT. Finansia Multi Finance Semarang harus dapat meningkatkan produk jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen atau nasabahnya, agar keputusan pengambilan kredit semakin meningkat. Hal ini terutama berkaitan dengan diferensiasi dan peningkatan kualitas produknya, mengingat kedua indikator tersebut masih mendapat tanggapan tidak setuju yang banyak. Misalnya dapat dilakukan dengan perusahaan menciptakan produk yang berbeda dari finance lainnya, seperti kredit berbagai macam kredit barang rumah tangga, kredit perlengkapan kerja, atau lainnya dengan jangka waktu yang berbeda dari finance lainnya, serta meningkatkan kualitasnya menjadi lebih baik lagi.
2. PT. Finansia Multi Finance Semarang harus dapat meningkatkan promosi yang dilakukan agar dapat meningkatkan keputusan pengambilan kreditnya. Hal ini

terutama dalam meningkatkan promosi penjualan, penjualan pribadi serta penjualan secara langsung, mengingat ketiganya masih mendapat tanggapan tidak setuju dalam jumlah banyak. Misalnya dapat dilakukan dengan cara memberikan potongan cicilan bagi nasabah yang lancar dalam pembayaran kredit, memberikan hadiah langsung kepada nasabah yang setia, memilih tenaga penjual atau sales yang memiliki pengalaman dalam bidang finance minimal dua tahun, serta promosi yang lebih menarik menggunakan media sosial atau menggunakan promosi melalui telepon dengan bahasa yang menarik agar dapat meningkatkan minat nasabah.

3. PT. Finansia Multi Finance Semarang harus dapat meningkatkan place yang dimiliki oleh perusahaan. Hal ini terutama berkaitan dengan saluran pemasaran mengingat indikator tersebut memiliki tanggapan tidak setuju paling banyak. Misalnya perusahaan menyediakan kantor kas di berbagai daerah maupun pelosok di Kota Semarang, agar lebih dekat dengan calon konsumen atau nasabahnya, sehingga mereka tidak perlu jauh untuk mengambil kredit maupun membayarkan kreditnya.
4. PT. Finansia Multi Finance Semarang harus dapat meningkatkan prosedur yang dilaksanakan agar menjadi lebih baik agar dapat meningkatkan keputusan pengambilan kreditnya. Hal ini terutama berkaitan dengan kecepatan proses kreditnya mengingat indikator tersebut mendapat tanggapan tidak setuju paling banyak. Misalnya dapat dilakukan dengan cara mepercepat proses pencairan, dan jangan terlalu lama dalam melakukan survei terhadap calon konsumen atau

nasabahnya, karena mereka tidak akan mau menunggu lama untuk pencairan mengingat ada keperluan yang harus segera diukupi melalui kreditnya.

5. PT. Finansia Multi Finance Semarang harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar keputusan pengambilan kredit meningkat. Hal ini terutama mengenai keandalan dan daya tanggap karyawannya, mengingat kedua indikator tersebut mendapatkan tanggapan tidak setuju paling banyak. Misalnya dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan secara berjangka atau berkelanjutan terutama saat pengenalan produk baru, serta menempatkan pegawai sesuai kemampuan dan latar belakang pendidikan mereka sehingga akan mampu mengatasi setiap kesulitan yang dialami oleh calon nasabahnya dengan cepat dan tepat.

