

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan dan hasil penelitian serta pembahasan pada bab sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat suku bunga (SB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun karena tinggi rendahnya suku bunga yang ditetapkan oleh bank sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun, terlebih lagi nasabah dapat mengajukan penurunan suku bunga apabila jangka waktu kredit nasabah tersebut 5 sampai 15 tahun. Penurunan tersebut sebesar 0,2% dari yang awalnya sebesar 1,1% menjadi 0,9% dengan demikian tingkat suku bunga mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang
2. Lokasi (LK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun karena lokasi bank yang strategis mencakup parkir yang luas serta lokasi bank dilalui oleh

kendaraan umum dan memperhatikan keselamatan nasabah yang sudah lanjut usia merupakan faktor yang dipertimbangkan nasabah sebelum mengambil kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang

3. Kualitas Pelayanan (KP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun karena pelayanan kredit di Bank Tabungan Pensiunan Nasional sudah cukup baik dan cepat serta fasilitas pelayanannya mendukung seperti tersedianya minuman seperti kopi dan teh untuk para nasabah yang sedang bertransaksi di bank dan juga tersedia klinik kesehatan bagi nasabah yang berminat memeriksa kesehatannya, dengan tersedianya pelayanan-pelayanan yang memanjakan nasabah ketika bertransaksi di BTPN menjadikan kualitas pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang
4. Prosedur Kredit (PK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun karena prosedur kredit yang dijalankan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional tidak rumit dan tergolong cepat dan mudah dalam proses pencairannya sehingga memudahkan nasabah dalam proses pengambilan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang
5. Jaminan (Jn) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun. Pengaruh yang tidak

signifikan menunjukkan bahwa jaminan kurang berperan dalam keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang.

6. Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $119,313 > 2,35$  dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Artinya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang terdiri dari tingkat suku bunga (SB), lokasi (LK), kualitas pelayanan (KP), prosedur kredit (PK), dan jaminan (JN) yang secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, peneliti ingin mengajukan saran-saran yang diharapkan bermanfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian yang berikutnya perlu dilakukan pengamatan dengan objek yang lebih luas, sehingga tidak hanya kredit pensiun di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) namun dapat diperluas dengan melakukan pengamatan di seluruh bank yang memiliki program kredit pensiun di Pangkalpinang atau Bangka Belitung.
2. Bagi pihak perusahaan Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang, sebaiknya dalam kurun waktu tertentu dapat

mengevaluasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun sehingga terus memberikan pelayanan yang diinginkan oleh nasabah dan dapat menjadi bahan evaluasi agar program kredit pensiun semakin berkembang dan baik dalam pelaksanaannya.

3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode wawancara serta observasi secara langsung pada setiap responden dalam upaya pengumpulan data. Sehingga dapat menghindari atau mengurangi kemungkinan kurang objektifnya responden dalam pengisian kuesioner.

