

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kredit Motor Terhadap keputusan Penggunaan Layanan Pada PT *Federal Internatonal Finance* Palembang” didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil pembahasan secara parsial (Uji T) mengenai variabel yang sudah di teliti oleh penulis maka hasil dari X1 (Keandalan) menunjukkan bahwa nilai T-hitung sebesar 3,905 untuk variabel Keandalan (X1) lebih besar dari nilai T-tabel sebesar 1,98793 atau 1,987 dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan layanan (Y), sehingga hipotesis awal ( $H_a$ ) awal yang berbunyi “ada pengaruh antara variabel Keandalan terhadap keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance*”, diterima.
2. Berdasarkan dari hasil pembahasan secara parsial (Uji T) mengenai variabel yang sudah di teliti oleh penulis maka hasil dari X2 (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa nilai T-hitung sebesar -2,996 untuk variabel Daya Tanggap (X2) lebih besar dari nilai T-tabel sebesar 1,98793 atau 1,987 dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) namun memiliki tanda negatif Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan layanan (Y), sehingga hipotesis awal ( $H_a$ ) awal yang berbunyi “ada pengaruh antara variabel Keandalan terhadap keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance*”, diterima.
3. Berdasarkan dari hasil pembahasan secara parsial (Uji T) mengenai variabel yang sudah di teliti oleh penulis maka hasil dari X3 (Kepastian/Jaminan) menunjukkan bahwa nilai T-hitung sebesar 2,528 untuk variabel Kepastian/Jaminan (X3) lebih besar dari nilai T-tabel

sebesar 1,98793 atau 1,987 dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kepastian dan Jaminan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan layanan (Y), sehingga hipotesis awal ( $H_a$ ) awal yang berbunyi “ada pengaruh antara variabel Kepastian dan Jaminan terhadap keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance*”, diterima.

1. Berdasarkan dari hasil pembahasan secara parsial (Uji T) mengenai variabel yang sudah di teliti oleh penulis maka hasil dari (X4) Empati menunjukkan bahwa nilai T-hitung sebesar 2,784 untuk variabel Empati (X4) lebih besar dari nilai T-tabel sebesar 1,98793 atau 1,987 dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan layanan (Y), sehingga hipotesis awal ( $H_a$ ) awal yang berbunyi “ada pengaruh antara variabel Empati terhadap keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance*”, diterima.
5. Berdasarkan dari hasil pembahasan secara parsial (Uji T) mengenai variabel yang sudah di teliti oleh penulis maka hasil dari variabel X5 (Bukti Nyata) menunjukkan bahwa nilai T-hitung sebesar 3,991 untuk variabel Bukti Nyata (X5) lebih besar dari nilai T-tabel sebesar 1,98793 atau 1,987 dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Bukti Nyata berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan layanan (Y), sehingga hipotesis awal ( $H_a$ ) awal yang berbunyi “ada pengaruh antara variabel Bukti Nyata terhadap keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance*”, diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan dari penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat untuk di terapkan antara lain:

1. Hasil pembahasan melalui Uji Parsial (Uji T) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan jasa kredit motor (X) dengan variabel keputusan penggunaan layanan (Y). Kelima indikator yang terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian/Jaminan, Empati dan Bukti Nyata sebaiknya lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan kualitasnya, agar semakin baiknya kualitas tersebut maka akan berpengaruh kepada keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance* Palembang.
2. Untuk kualitas daya tanggap agar lebih diperlihatkan lagi dan ditingkatkan lagi agar kedepannya lebih dapat berpengaruh untuk keputusan penggunaan layanan untuk membuat peningkatan daya tanggap dan bisa lebih berpengaruh untuk naiknya keputusan penggunaan layanan pada PT *Federal International Finance* Palembang.