

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis kuantitatif dengan teknik regresi berganda dengan bantuan komputer melalui program SPSS versi 11.5 *for windows* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara bersama-sama (Uji F) indikator-indikator (kelas sosial, keluarga, kebudayaan dan kelompok referensi) faktor eksternal mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan produk KCA (Kredit Cepat Aman) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.
- b. Secara sendiri-sendiri indikator – indikator (kelas sosial, keluarga, kebudayaan dan kelompok referensi) memiliki nilai yang signifikan atau berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan. Dari ke empat variabel tersebut yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan produk KCA (Kredit Cepat Aman) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang adalah faktor kebudayaan. Hal ini diperkuat dengan mayoritas responden antara 26 – 33 tahun dan mayoritas perempuan yang sudah berstatus menikah sebagai pengambil keputusan serta tingkat pendidikan mayoritas SMA dan mempunyai penghasilan yang masih kecil rata-rata antara Rp 1000.000,- sampai dengan Rp 1.500.000,- dengan mayoritas pekerjaan sebagai wiraswasta. Artinya, keputusan menggunakan jasa Kredit Cepat Aman (KCA) tersebut karena kebutuhan untuk meningkatkan usaha atau pemenuhan kebutuhan mendesak lainnya yang membutuhkan dana yang cepat likuidnya.

- c. Besarnya pengaruh indikator perilaku konsumen (faktor eksternal) sebesar 57,8% dan sisanya adalah faktor variabel lain sebesar 44,2% yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan produk KCA (Kredit Cepat Aman) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang diluar variabel yang dipakai didalam penelitian ini.

## **5.2 Saran**

- a. Sehubungan dengan jasa/layanan Kredit Cepat Aman(KCA) yang dilakukan oleh PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang maka penelitian yang berhubungan dengan perilaku konsumen (nasabah) khususnya faktor eksternal dalam pengambilan keputusan, sekiranya dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang untuk mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih dan menggunakan produk jasa Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.
- b. Peningkatan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas dari PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang sangat penting dalam kegiatan operasional perusahaan sehingga nasabah dapat merasakan manfaat dari produk yang telah mereka gunakan.
- c. Bagi pembaca : Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya untuk meneliti faktor lain di luar variabel yang digunakan.