

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan kualitas produk dan personal selling terhadap keputusan debitur memilih produk kredit di Bank BPR Sumsel, dengan sampel 89 orang nasabah adapun Simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan positif dalam mempengaruhi keputusan debitur memilih produk kredit Di BANK BPR SUMSEL. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama saling berhubungan dalam mempengaruhi keputusan debitur memilih produk kredit Di BANK BPR SUMSEL.
2. *Personal Selling* secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan debitur. Artinya para sales membuat keputusan debitur kurang tertarik karena kebanyakan debitur lebih mementingkan kualitas pelayanan dan kualitas produk
3. Dari ketiga variabel bebas yang digunakan dalam Penelitian, Kualitas pelayanan dan kualitas Produk memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap keputusan debitur dibandingkan dengan *Personal Selling*

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan beberapa hal diantaranya yaitu:

1. Pelaksanaan *Personal Selling* harus mampu ditingkatkan karena adanya personal selling, debitur akan merasa diperhatikan dan lebih mudah untuk memahami produk yang ditawarkan
2. Kualitas Pelayanan dan kualitas produk Di BANK BPR SUMSEL harus ditingkatkan lagi, karena debitur akan puas dan nyaman bila kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan debitur.