

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

1. Dari analisa karakteristik responden menurut gender didapat total skor banyaknya nasabah yang didapat dalam menabung di bank Mandiri yaitu laki-laki yaitu sebanyak 52 orang (52%) dan perempuan sebanyak 48 orang (48%) dan dari hasil perhitungan Chi square terdapat perbedaan yang signifikan dalam pemilihan atribut-atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta. Maka hasil analisa deskriptif pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri menurut gender laki-laki yaitu kemudahan, sedangkan untuk gender perempuan cenderung memilih atribut fasilitas.
2. Dari analisa karakteristik responden menurut umur didapat total skor banyaknya nasabah yang didapat dalam menabung di bank Mandiri yaitu dibawah 23 tahun sebanyak 43 orang (43%), antara 24 tahun sampai 28 tahun sebanyak 32 orang (32%), dan diatas 29 tahun sebanyak 25 orang (25%). Kemudian dilihat dari hasil perhitungan Chi square tidak terdapat hasil yang signifikan berdasarkan umur dalam pemilihan atribut-atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta, maka dari hasil analisa deskriptif dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung berdasarkan umur yaitu tidak terdapat

perbedaan spesifik dalam memilih atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta.

3. Dari analisa karakteristik responden menurut tingkat penghasilan didapat total skor banyaknya nasabah yang didapat dalam menabung di bank Mandiri yaitu kurang dari Rp 1.500.000,- sebanyak 43 orang (43%), antara Rp 1.500.000,- sampai Rp 2.400.000,- sebanyak 32 orang (32%), dan lebih dari Rp 2.500.000,- sebanyak 25 orang (25%). Dari hasil perhitungan Chi square terdapat perbedaan yang signifikan menurut tingkat penghasilan dalam pemilihan atribut-atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta. Maka hasil analisa deskriptif dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung untuk tingkat penghasilan kurang dari Rp 1.500.000,- yaitu atribut fasilitas yang lebih dapat memotivasi nasabah bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta. Pada tingkat penghasilan antara Rp. 1.500.000,- sampai dengan Rp 2.400.000,- dan tingkat penghasilan diatas Rp 2.500.000,- mempunyai kecenderungan yang sama dalam memilih atribut utama yang memotivasi mereka dalam menabung yaitu kemudahan.

4. Terdapat persamaan pemilihan atribut-atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta berdasarkan karakteristiknya yaitu laki-laki dengan tingkat penghasilan antara Rp. 1.500.000,- sampai dengan Rp 2.400.000,- dan tingkat penghasilan diatas

Rp 2.500.000,- yang mempunyai kecenderungan sama dalam pemilihan atribut utama yang dapat memotivasi mereka dalam menabung yaitu atribut kemudahan. Sedangkan untuk perempuan dan tingkat pendapatan dibawah Rp 1.500.000,- mempunyai kecenderungan yang sama dalam pemilihan atribut utama yang memotivasi mereka dalam menabung yaitu atribut fasilitas.

5.2.SARAN

Melihat hasil analisis dan kesimpulan yang didapat ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak bank Mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta sebagai bahan pertimbangan yang menentukan kebijakan sebagai berikut:

1. Adanya perbedaan pemilihan atribut-atribut yang memotivasi konsumen dalam menabung di bank Mandiri berdasarkan gender dan pada atribut kemudahan, fasilitas, hadiah, keamanan, kebersihan, pelayanan, kenyamanan, dan kecepatan. Hal ini menunjukkan antara laki-laki dan perempuan memiliki motivasi yang berbeda pada kedelapan atribut tersebut. Artinya, pelayanan yang diberikan oleh bank Mandiri kepada pelanggan atau nasabahnya terutama pada kedelapan atribut tersebut belum dapat diterima oleh sebagian kelompok gender tertentu. Untuk itu sebaiknya pihak bank Mandiri sebaiknya melakukan evaluasi atas pelayanan yang selama ini telah dilakukan, serta meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut-atribut diatas. Misalnya seperti kecenderungan pada laki-laki yang lebih memilih atribut kemudahan yang dapat memotivasi mereka dalam menabung maka tidak ada salahnya bila ada nasabah laki-laki lebih dimudahkan dalam memperlakukan transaksi seperti tersedianya ATM

yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, tersedianya penerimaan credit card di pertokoan sehingga memudahkan pembayaran. Untuk perempuan yang lebih cenderung memilih fasilitas sebagai faktor utama yang memotivasi nasabah dalam menabung, ada baiknya bila fasilitas seperti tersedianya kursi tunggu diloket pengantrian tersedia cukup, segala fasilitas parkir luas, ruang berAC, fasilitas kamar tersedianya tempat minum agar tidak bosan menunggu antrian loket transaksi.

2. Tidak adanya perbedaan yang signifikan dalam pemilihan atribut-atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung berdasarkan umur berarti tidak perlu adanya perbedaan pelayanan yang diberikan kepada nasabah bank Mandiri.
3. Adanya perbedaan dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta menunjukkan bahwa antara nasabah yang mempunyai pendapatan kurang dari Rp 1.500.000,- antara Rp 1.500.000,- sampai dengan Rp 2.400.000,-, dan diatas Rp 2.500.000,- mempunyai motivasi yang berbeda-beda seperti pada tingkat penghasilan kurang dari Rp 1.500.000,- lebih cenderung memilih atribut fasilitas sebagai faktor utama yang dapat memotivasi nasabah dalam menabung, maka bank Mandiri dapat melakukan evaluasi terhadap atribut-atribut yang ada. Misalnya memberikan fasilitas kredit untuk berusaha dengan suku bunga yang kecil, fasilitas keamanan dalam melakukan transaksi transfer melalui internet banking. Untuk nasabah dengan tingkat penghasilan antara Rp1.500.000,-

sampai dengan Rp 2.400.000,- dan diatas Rp 2.500.000,- lebih cenderung memilih atribut kemudahan yang dapat memotivasi mereka dalam menabung di bank Mandiri, maka bank Mandiri dapat melakukan kemudahan seperti transaksi yang cepat, aman, dan mudah yang dapat dilakukan dimana saja seperti SMS banking yang dipercepat aplikasinya.

4. Untuk pemilihan atribut yang sama seperti pada karakteristik laki-laki, tingkat penghasilan antara Rp. 1.500.000,- sampai dengan Rp.2.400.000,-, dan tingkat penghasilan diatas Rp. 2.500.000,- yang mempunyai kecenderungan sama dalam memilih yaitu pada atribut kemudahan, sebaiknya dijadikan bahan pertimbangan Bank Mandiri yaitu lebih meningkatkan kemudahan dalam hal transaksi perbankan seperti transaksi yang bisa dilakukan dimana saja dan aman. Misalnya internet banking, phone banking, fasilitas lengkap yang ada dalam ATM (pembayaran listrik,PAM, pembelian segala vocher handphone, dan lain-lain). Sedangkan untuk perempuan dan tingkat pendapatan dibawah Rp. 1.500.000,- yang cenderung memilih atribut fasilitas bisa menjadi bahan pertimbangan Bank Mandiri untuk meningkatkan fasilitasnya seperti dalam fasilitas gedung, pelayanan, dan fasilitas yang dapat memudahkan nasabah dalam menabung (kursi untuk mengantri, tersedia air minum, fasilitas mendapat informasi yang lengkap, dan lain-lain).