

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan mengenai Sikap Konsumen Terhadap Atribut-Atribut Yang Ditawarkan Bank Pembangunan Daerah DIY Cabang Sleman, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan karakteristik Usia dan Tingkat Pendapatan dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah yang menabung maupun memanfaatkan jasa BPD DIY cabang Sleman adalah berusia di bawah 25 tahun dengan tingkat pendapatan di bawah Rp.750.000.
2. Hasil perhitungan indek sikap berdasarkan karakteristik usia responden di bawah 25 tahun menunjukkan bahwa sikap responden terhadap atribut Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman adalah positif dengan nilai indek sikap sebesar 5715.
3. Hasil perhitungan indek sikap berdasarkan karakteristik usia responden antara 25 tahun hingga 35 tahun menunjukkan bahwa sikap responden terhadap atribut Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman adalah positif dengan nilai indek sikap sebesar 4012.
4. Hasil perhitungan indek sikap berdasarkan karakteristik usia responden antara 35 tahun hingga 45 tahun menunjukkan bahwa sikap responden

terhadap atribut Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman adalah positif dengan nilai indek sikap sebesar 3626.

5. Hasil perhitungan indek sikap berdasarkan karakteristik usia responden di atas 45 tahun menunjukkan bahwa sikap responden terhadap atribut Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman adalah positif dengan nilai indek sikap sebesar 3047.
6. Hasil perhitungan indek sikap berdasarkan karakteristik pendapatan responden di bawah Rp.750.000 menunjukkan bahwa sikap responden terhadap atribut Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman adalah positif dengan nilai indek sikap sebesar 5715.
7. Hasil perhitungan indek sikap berdasarkan karakteristik pendapatan responden antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 menunjukkan bahwa sikap responden terhadap atribut Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman adalah positif dengan nilai indek sikap sebesar 6001
8. Hasil perhitungan indek sikap berdasarkan karakteristik pendapatan responden antara Rp.1.500.000 hingga Rp.3.000.000 menunjukkan bahwa sikap responden terhadap atribut Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman adalah positif dengan nilai indek sikap sebesar 3073.
9. Berdasarkan analisa Indek Sikap secara keseluruhan dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut-atribut BPD DIY cabang Sleman adalah positif dengan hasil perhitungan didapat nilai sebesar 16400, dengan rentang skor minimum dan skor maksimum indek sikap antara 1 sampai dengan 24000. Berdasarkan analisa indek sikap pula

dapat diketahui bahwa 3 atribut yang memiliki nilai indeks tertinggi adalah :

- a. Tingkat keamanan nasabah ketika bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman dengan skor indeks sikap 1909.
- b. Ketelitian dan kecepatan karyawan dan staf BPD DIY cabang Sleman dengan skor indeks sikap 1850.
- c. Tingkat keamanan dana yang disimpan nasabah di BPD DIY cabang Sleman dengan skor indeks sikap 1842.

10. Berdasarkan hasil analisa Chi Square dapat diketahui :

- a. Terdapat perbedaan pendapat antara usia dengan prosedur dan syarat administrasi, dengan nilai Chi Square hitung 24,533 dan besar probabilitas 0,000.
- b. Terdapat perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan prosedur dan syarat administrasi, dengan nilai Chi Square hitung 10,547 dan besar probabilitas 0,032.
- c. Terdapat perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan keramahan dan kesopanan, dengan nilai Chi Square hitung 8,993 dan besar probabilitas 0,011.
- d. Tidak ada perbedaan pendapat antara usia dan variasi produk, dengan nilai Chi Square hitung 6,323 dan besar probabilitas 0,388.
- e. Tidak ada perbedaan pendapat antara usia dengan fasilitas, dengan nilai Chi Square hitung 5,265 dan besar probabilitas 0,153.

- f. Tidak ada perbedaan pendapat antara usia dengan kondisi serta kenyamanan ruang tunggu, dengan nilai Chi Square hitung 4,023 dan besar probabilitas 0,674.
- g. Tidak ada perbedaan pendapat antara usia dengan keramahan pelayanan karyawan, dengan nilai Chi Square hitung 2,042 dan besar probabilitas 0,564.
- h. Tidak ada perbedaan antara usia dengan ketelitian serta kecepatan pelayanan karyawan, dengan nilai Chi Square hitung 0,081 dan signifikansi 0,994.
- i. Tidak ada perbedaan pendapat antara usia dengan keamanan dana nasabah yang disimpan, dengan nilai Chi Square hitung 0,936 dan probabilitas 0,817.
- j. Tidak ada perbedaan pendapat antara usia dengan keamanan nasabah ketika bertransaksi, dengan nilai Chi Square hitung 3,968 dan besar probabilitas 0,265.
- k. Tidak ada perbedaan pendapat antara usia dengan suku bunga, dengan nilai Chi Square hitung 9,078 dan besar probabilitas 0,169.
- l. Tidak ada perbedaan antara usia dengan sistem pembayaran suku bunga, dengan nilai Chi Square hitung 8,965 dan besar probabilitas 0,174.
- m. Tidak ada perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan, dengan nilai Chi Square hitung 4,739 dengan besar probabilitas 0,315.

- n. Tidak ada perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan fasilitas, dengan nilai Chi Square hitung 2,402 dengan besar probabilitas 0,301.
- o. Tidak ada perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan kondisi dan kenyamanan ruang tunggu, dengan nilai Chi Square hitung 5,140 dengan besar probabilitas 0,273.
- p. Tidak ada perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan kecepatan dan ketelitian pelayanan, dengan nilai Chi Square hitung 2,699 dengan besar probabilitas 0,259.
- q. Tidak ada perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan keamanan dana nasabah, dengan nilai Chi Square hitung 5,479 dengan besar probabilitas 0,065.
- r. Tidak ada perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan keamanan nasabah ketika bertransaksi, dengan nilai Chi Square hitung 1,577 dengan besar probabilitas 0,455.
- s. Tidak ada perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan suku bunga, dengan nilai Chi Square hitung 4,357 dengan besar probabilitas 0,360.
- t. Tidak ada perbedaan pendapat antara tingkat pendapatan dengan sistem pembayaran bunga, dengan nilai Chi Square hitung 2,625 dengan besar probabilitas 0,622.

11. Berdasarkan hasil analisa Koefisien Kontingensi dapat diketahui:

- a. Ada hubungan yang erat antara usia dengan prosedur dan syarat administrasi, dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,376.
- b. Ada hubungan yang erat antara usia dengan fasilitas, dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,483.
- c. Ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan keramahan dan kesopanan karyawan BPD DIY cabang Sleman dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,420.
- d. Ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan keamanan dana nasabah di BPD DIY cabang Sleman dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,420.
- e. Tidak ada hubungan yang erat antara usia dengan variasi produk, dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,576.
- f. Tidak ada hubungan yang erat antara usia dengan kondisi dan kenyamanan, dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,623.
- g. Tidak ada hubungan yang erat antara usia dengan keramahan dan kesopanan karyawan, dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,566.
- h. Tidak ada hubungan yang erat antara usia dengan ketelitian dan kecepatan pelayanan karyawan, dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,679.
- i. Tidak ada hubungan yang erat antara usia dengan keamanan dana nasabah yang ditabung, dengan selisih nilai Kkmaks dan KK sebesar 0,611.

- j. Tidak ada hubungan yang erat antara usia dengan tingkat keamanan nasabah saat bertransaksi, dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,611.
- k. Tidak ada hubungan yang erat antara usia dengan suku bunga dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,532.
- l. Tidak ada hubungan yang erat antara usia dengan sistem pembayaran bunga, dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,533.
- m. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan variasi produk, dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,607.
- n. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan prosedur dan syarat administrasi, dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,607.
- o. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan fasilitas, dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,554.
- p. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan kondisi dan kenyamanan ruang tunggu, dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,599.
- q. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan kecepatan dan ketelitian karyawan, dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,545.
- r. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan keamanan nasabah saat bertransaksi, dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,582.

- s. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan suku bunga BPD DIY cabang Sleman dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,616.
- t. Tidak ada hubungan yang erat antara tingkat pendapatan dengan sistem pembayaran bunga di BPD DIY cabang Sleman dengan selisih nilai KK maks dan KK sebesar 0,660.

## **5.2. Saran-saran**

Setelah memperhatikan kesimpulan di atas, berikut ini beberapa saran yang mungkin dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dalam menjalankan kinerja Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman:

1. Prosedur maupun syarat administrasi bagi nasabah maupun calon nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman alangkah baiknya tetap tidak berbelit-belit dan diupayakan dapat dengan mudah diadaptasi oleh nasabah yang akan bertransaksi maupun menjalankan usaha bersama bank tersebut.
2. Fasilitas berhubungan erat dengan karakteristik responden. Oleh karena itu penyediaan fasilitas yang mendukung akan sangat membantu kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi atau mengurus keperluannya pada Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman, yang dapat dilakukan dengan penyediaan fasilitas ATM di tempat-tempat strategis, sarana ruang tunggu yang nyaman, transfer antar rekening maupun fasilitas yang lain yang mungkin masih dapat ditingkatkan.

3. Tingkat keamanan juga memiliki hubungan yang erat dengan karakteristik responden, oleh karena itu tingkat keamanan juga merupakan prioritas dalam memajukan usaha. Kemajuan teknologi di bidang keamanan dapat pula dimanfaatkan oleh Bank Pembangunan Daerah dalam menjaga dana yang disimpan oleh nasabah maupun dalam melayani nasabahnya. Seperti: penggunaan kamera untuk merekam di ruangan tertentu yang diperkirakan rawan tindak kejahatan, misal di bagian Teller, Deposit Box, atau di ruangan strategis lainnya, atau dapat pula menggunakan system keamanan yang berlapis dengan penggunaan system computer. Pengkoordinasian sistem keamanan yang baik sangat diperlukan guna menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi di Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman, yang dapat dilakukan dengan pengaturan shift petugas jaga (satpam) yang baik, serta pemberian kompensasi yang layak mengingat tugas mereka pada dasarnya sangat beresiko.
4. Keramahan dan kesopanan karyawan maupun staf pada Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman untuk selanjutnya dapat tetap dipertahankan dan ditingkatkan. Setiap karyawan dan staf perusahaan alangkah baiknya mengedepankan faktor keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah, terutama untuk karyawan yang secara langsung berhubungan atau berkomunikasi dengan nasabah misal pada bagian Teller, Customer Service, dan Petugas Keamanan, yang dapat dilakukan melalui tutur katanya, sikap dalam melayani nasabah, maupun kesopanan baik dalam tingkah laku maupun berbusana.