

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik, deskripsi dan analisis data pada penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Menabung pada nasabah Bank BNI mahasiswa Pendidikan Akuntansi 2015 & 2016 Universitas Negeri Jakarta”, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan menabung. Artinya jika kualitas pelayanan Bank meningkat, maka akan meningkatkan aktivitas menabung pada mahasiswa. Begitu pula jika kualitas pelayanan Bank mengalami penurunan, maka akan menurunkan keputusan menabung pada mahasiswa.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara promosi dengan keputusan menabung. Artinya jika Bank meningkatkan aktivitas promosi, maka akan meningkatkan keputusan menabung pada mahasiswa. Begitu pula jika aktivitas promosi Bank mengalami penurunan, maka akan menurunkan aktivitas menabung pada mahasiswa.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan menabung mahasiswa. Hal tersebut berarti jika kualitas pelayanan dan promosi ditingkatkan, maka keputusan menabung pada mahasiswa juga dapat meningkat.

## B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan menabung mahasiswa, diketahui bahwa implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh dengan keputusan menabung mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui persentase skor kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator *tangible* (bukti nyata) ini berarti bahwa adanya fasilitas – fasilitas fisik yang disediakan ikut menunjang pemberian pelayanan yang berkualitas dan dapat meningkatkan aktivitas menabung mahasiswa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin banyak manfaat yang dapat diberikan dalam melayani nasabah. Persentase skor kualitas pelayanan terendah terdapat pada indikator *responsiveness* (daya tanggap). Hal tersebut menunjukkan bahwa terkadang pelayanan yang diberikan Bank belum responsif (cepat). Hal ini bisa disebabkan karena tidak sebandingnya jumlah karyawan yang bertugas dengan banyaknya antrian nasabah yang sedang menunggu untuk melakukan transaksi.

2. Promosi berpengaruh dengan keputusan menabung mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui persentase skor tertinggi pada indikator periklanan (*advertising*) ini berarti bahwa adanya periklanan (*advertising*) yang dilakukan Bank dapat meningkatkan aktivitas menabung mahasiswa. Peningkatan aktivitas menabung terjadi jika Bank mengalami peningkatan dalam memberikan informasi – informasi melalui

periklanan (*advertising*). Semakin sering promosi yang diberikan maka semakin banyak informasi layanan perbankan yang diketahui nasabah. Persentase skor promosi terendah terdapat pada indikator promosi penjualan (*sales promotion*). Hal tersebut menunjukkan bahwa promosi penjualan (*sales promotion*) yang dilakukan Bank belum dimaksimalkan. Hal ini bisa disebabkan karena Bank kurang melakukan promosi dengan pemberian hadiah atau undian berhadiah pada nasabah.

3. Kualitas pelayanan dan promosi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan menabung mahasiswa. Namun hubungan antara kedua faktor tersebut hanya sebesar lima belas koma tujuh persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa ternyata masih banyak faktor – faktor lain yang mempengaruhi menabung mahasiswa disamping kedua faktor yang dikemukakan pada penelitian ini.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan dengan penelitian ini :

1. Bagi Bank BNI, Perusahaan dan karyawan dapat meningkatkan kinerja dalam melayani nasabah. Bank dapat menambah karyawan dibagian pelayanan tertentu yang sedang mengalami banyak antriaan nasabah. Sehingga karyawan dapat melayani nasabah dengan cepat dan nasabah tidak telalu lama menunggu. Karyawan juga dapat memberikan sosialisasi atau

pemahaman yang lebih rinci tentang pentingnya menabung dikalangan mahasiswa. Karyawan dapat melakukan acara undian berhadiah atau memberikan hadiah sebagai *reward* kepada nasabah yang rajin menabung. Dengan begitu mahasiswa akan lebih tertarik untuk menabung.

2. Bagi Mahasiswa, mahasiswa dapat menambah wawasan literasi keuangan tentang pentingnya menabung, mahasiswa juga dapat memberikan masukan langsung kepada karyawan Bank berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kemudian mahasiswa juga dapat menyampaikan kritik dan saran pada kotak saran yang disediakan oleh Bank. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk kepedulian dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank yang lebih baik. Kemudian bagi yang masih memiliki intensitas menabung rendah diharapkan untuk mengalokasikan uangnya untuk digunakan secara bijaksana sehingga mampu menyisihkan uangnya untuk ditabung. Menyisihkan uang untuk ditabung memiliki banyak manfaat yang didapatkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain untuk diteliti yang berpengaruh terhadap kegiatan menabung mahasiswa. Peneliti selanjutnya juga disarankan agar dapat menggunakan metode lain dalam melakukan penelitian agar diperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi dimasa depan.