

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah menabung di Bank Mandiri dan BCA yaitu adanya kepercayaan nasabah, kualitas layanan, fasilitas bank, promosi penjualan, periklanan, dan persepsi bunga bank. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank dengan jumlah responden sebanyak 114 nasabah yaitu 66 nasabah Bank Mandiri dan 48 nasabah Bank BCA. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *nonrandom sampling* dengan teknik *purpose sampling* yaitu teknik pengambilan sampling berdasarkan suatu tujuan tertentu dengan pertimbangan, dimana yang dimaksud disini adalah nasabah Bank Mandiri dan BCA. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dan menggunakan alat uji SPSS 19 *for windows*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil uji beda Mann Whitney menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara nasabah Bank Mandiri dan BCA berdasarkan aspek Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan, dan Periklanan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan- keterbatasan tersebut adalah :

1. Dari 191 kuisisioner yang disebar hanya 114 kuisisioner yang kembali dan dapat diolah. Sekalipun jumlah responden sudah mencukupi untuk dipakai sebagai penelitian namun perlu adanya upaya untuk memperluasnya, mengingat nasabah bank sebagai pengguna langsung produk-produk bank yaitu tabungan.
2. Penyebaran kuesioner yang tidak mudah, dibutuhkan bantuan dari pihak bank yaitu *customer service*. Dengan begitu penyebaran kuesioner dapat berjalan lancar. *Customer Service* juga memiliki batasan waktu dalam melayani nasabah, jadi nasabah perlu meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
3. Pengembalian kuesioner yang tidak secara bersamaan membuat pengoalahan data tidak dapat diolah segera.
4. Dalam kuesioner tidak ada pertanyaan kontrol

## 5.3 Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat disajikan saran yang diharapkan mempunyai manfaat dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang dan sebagai pertimbangan bagi bank terkait untuk meningkatkan tawaran hadiah yang menarik dan meningkatkan suku bunga agar ketertarikan nasabah lebih meningkat. Dari hasil

analisa dan kesimpulan yang telah diperoleh diatas peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya bisa lebih mengupayakan agar semakin banyak nasabah yang diteliti untuk menjadi responden. Diharapkan responden lebih banyak dengan memperluas wilayah penelitian, contohnya nasabah bank yang ada di wilayah Surabaya.
2. Sebaiknya menyebarkan kuesioner kepada seluruh populasi karena di dalam uji beda tidak mensyaratkan data harus berjumlah sama atukah tidak.
3. Peneliti selanjutnya bisa menambah faktor-faktor lain yang terdapat dalam jurnal-jurnal penelitian mengenai keinginan menabung yaitu status sosial dalam masyarakat, lokasi, pendapatan, pengetahuan produk bank sehingga penelitian tidak hanya fokus pada teori perilaku konsumen yang lama.
4. Penggunaan instrumen tidak hanya berupa kuisisioner, namun juga bisa dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan narasumbernya, agar hasil yang didapat lebih akurat dan tidak terjadi adanya persepsi (pandangan) yang berbeda antara responden dengan peneliti, serta menghindari tidak kembalinya kuisisioner mengingat peneliti dan sampel yang diteliti adalah sama-sama mahasiswa.
5. Peneliti selanjutnya dapat melakukan pada bank yang kelasnya berbeda dan dapat meneliti dari perbedaan gender para nasabah.

## DAFTAR RUJUKAN

- AA. Anwar Prabu Mangjunegara. 1988. *Perilaku Konsumen*. Bandung. PT. Eresco
- Aisyah Wardani. 2013. "Pengaruh Kepercayaan, Pelayanan, dan Fasilitas Bank Terhadap Perilaku Menabung (Studi pada Nasabah Bank Purworejo)". *Jurnal Universitas Muhammadiyah Purworejo*. (Online)  
<http://ejournal.umpwr.ac.id/index.php/segmen/article/view/360>
- Asih Fitri Cahyani, Saryadi, Sendhang Nurseto. 2013. "Pengaruh Persepsi Bunga Bank dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Pada Bank BNI Syariah di Kota Semarang". *Diponegoro Journal Of Social And Politic Vol.2 No.3 2013*. (Online)  
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/3120>
- Bari'ah, Zaenal Abidin, Harlina Nurtjahjanti. 2009. "Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank dengan Minat Menabung Nasabah PT BRI Kantor Cabang Ungaran". *Jurnal Universitas Diponegoro Semarang*. (Online)  
<http://eprints.undip.ac.id/10941/>
- BCA. (Online)  
[http://www.bca.co.id/include/download/8.Sekilas\\_Bank\\_Central\\_Asia.pdf](http://www.bca.co.id/include/download/8.Sekilas_Bank_Central_Asia.pdf)
- Dewi Sharaswati. 2013. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Masyarakat Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bangkalan" artikel (Online).  
<http://ariyomurti.blogspot.com/2013/12/analisis-faktor-faktor-yang.html>
- Dita Pertiwi dan Haroni Doli H. Ritonga. 2012. "Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran" *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1 No. 1*
- Fitri Maisya. 2013. "Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. Cabang Bukittinggi". *Jurnal Universitas Negeri Padang* (Online).
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- I Made Satria Pramana. 2012. "Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. BPR Pusaka Denpasar. E-jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol. 2 No. 5 2013. (Online)

<http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/4777>

- IDX. (Online) <http://www.idx.co.id/id-id/beranda/perusahaantercatat/laporankeuangandantahunan.aspx>
- James F. Engel, Roger D. Blackwell & Paul W. Miniard. 1995. *Consumer Behaviour*. Edisi 6. Jilid 2. Jakarta. Binarupa Aksara
- Jonathan Sarwono. 2006. *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi. Rajawali Pers. Jakarta
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prehallindo. Jakarta
- Norpirin, Phd. 1992. *Ekonomi Moneter*. Buku I. BPFE. Yogyakarta
- Reed, Edward W dan Edward K Gill, 1995. *Bank Umum*. Bumi Aksara. Jakarta
- Santoso Singgih dan Fandy Tjiptono. 2002. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen)*. CAPS. Yogyakarta
- Wikipedia.  
(Online).[http://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Central\\_Asia](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Central_Asia) (diakses 20 Januari)
- Wikipedia.  
(Online).[http://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Mandiri](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Mandiri) (diakses 31 Desember)