

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian SEM (*Structural Equational Modeling*) dengan menggunakan Smart PLS maka dapat disimpulkan bahwa :

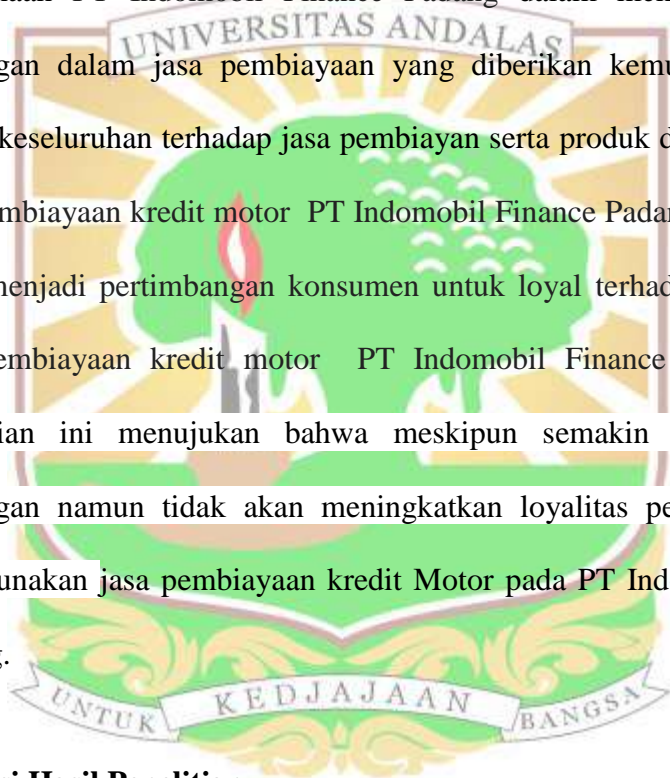
1. Kepercayaan berpengaruh secara negatif terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang. Hasil mengindikasikan semakin tidak percaya konsumen terhadap jasa pembiayaan kredit motor pada PT Indomobil Finance Padang baik dari segi hedonik, utilitarian, ketersediaan, keunikan dan kualitas maka akan menurunkan loyalitas pelanggan. penelitian ini menunjukan bahwa semakin menurun kepercayaan pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor PT Indomobil Finance Padang maka akan menurunkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang.
2. Citra perusahaan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang Hasil mengindikasikan semakin baik perusahaan PT Indomobil Finance Padang memiliki reputasi yang bersih secara keseluruhan, kemudian perusahaan ini juga terbuka untuk konsumen., dan perusahaan ini memiliki transparansi yang baik maka semakin meningkat pula loyalitas pelanggan di mata pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa semakin baik citra perusahaan PT Indomobil Finance Padang maka akan meningkatkan

loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang.

3. Kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang. Hasil mengindikasikan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, semakin percaya pelanggan terhadap jasa pembiayaan kredit motor pada PT Indomobil Finance Padang baik dari segi memiliki kualitas yang bagus dan jaminan yang baik kemudian memiliki jenis pembiayaan yang banyak dan untuk mendapatkan jasa pembiayaan tidaklah sulit maka semakin meningkat kepuasan pelanggan di mata pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa semakin baik kepercayaan pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang.
4. Citra perusahaan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang. Hasil mengindikasikan semakin baik perusahaan PT Indomobil Finance Padang memiliki reputasi yang bersih secara keseluruhan, kemudian perusahaan ini juga terbuka untuk konsumen. dari seluruh kalangan dengan syarat memenuhi persyaratan pembiayaan, dan perusahaan ini memiliki transparansi yang baik dalam jasa pembiayaan kredit motor pada konsumen maka semakin meningkat kepuasan pelanggan di mata pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa semakin baik citra

perusahaan PT Indomobil Finance Padang maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang.

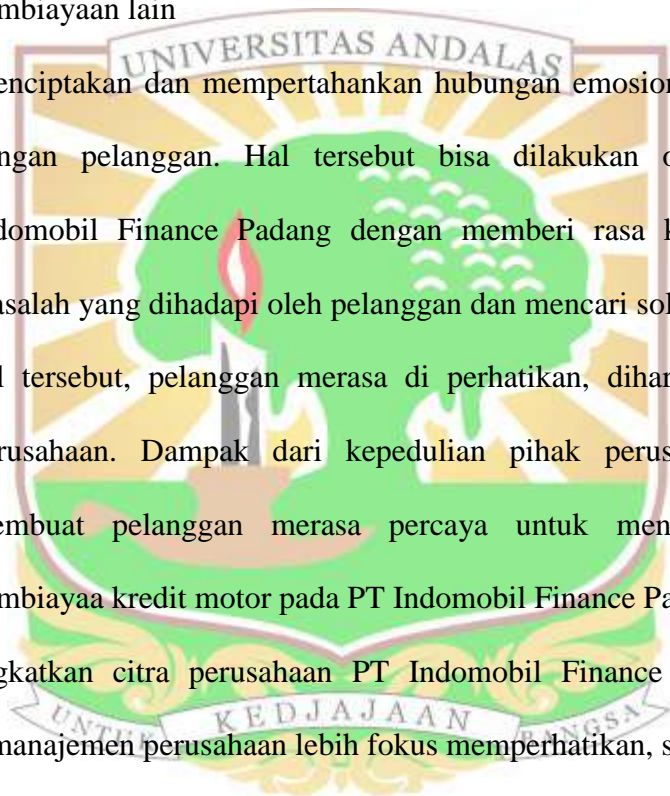
5. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang. Hasil menindikasikan Hal ini dikarenakan kebijakan perusahaan PT Indomobil Finance Padang dalam memenuhi harapan pelanggan dalam jasa pembiayaan yang diberikan kemudian kepuasan secara keseluruhan terhadap jasa pembiayaan serta produk dan layanan dari jasa pembiayaan kredit motor PT Indomobil Finance Padang bukanlah hal yang menjadi pertimbangan konsumen untuk loyal terhadap penggunaan jasa pembiayaan kredit motor PT Indomobil Finance Padang. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa meskipun semakin baik kepuasan pelanggan namun tidak akan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang.



## **5.2 Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh. Maka ditemukan beberapa implikasi yang bermanfaat bagi manajemen PT Indomobil Finance Padang agar loyalitas pelanggannya lebih meningkat. Oleh sebab itu, peneliti membuat beberapa bentuk implikasi yang bisa membantu PT Indomobil Finance Padang dalam meningkatkan kepercayaan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepercayaan pelanggan PT Indomobil Finance Padang, maka pihak manajemen perusahaan lebih fokus memperhatikan, seperti :
  - a. Jasa pembiayaan kredit motor pada PT Indomobil Finance Padang harus memiliki jaminan yang baik
  - b. Jasa pembiayaan kredit motor pada PT Indomobil Finance Padang memang memiliki karakter yang membedakan yang tidak dimiliki jasa pembiayaan lain
  - c. Menciptakan dan mempertahankan hubungan emosional yang positif dengan pelanggan. Hal tersebut bisa dilakukan oleh pihak PT Indomobil Finance Padang dengan memberi rasa kepedulian atas masalah yang dihadapi oleh pelanggan dan mencari solusinya. Dengan hal tersebut, pelanggan merasa diperhatikan, dihargai oleh pihak perusahaan. Dampak dari kepedulian pihak perusahaan tersebut membuat pelanggan merasa percaya untuk menggunakan jasa pembiayaan kredit motor pada PT Indomobil Finance Padang.
2. Meningkatkan citra perusahaan PT Indomobil Finance Padang, maka pihak manajemen perusahaan lebih fokus memperhatikan, seperti :
  - a. Perusahaan jasa pembiayaan kredit motor pada PT Indomobil Finance Padang terbuka untuk konsumen dari seluruh kalangan
  - b. Pihak perusahaan memberikan penjelasan secara detail tentang persyaratan pembiayaan.

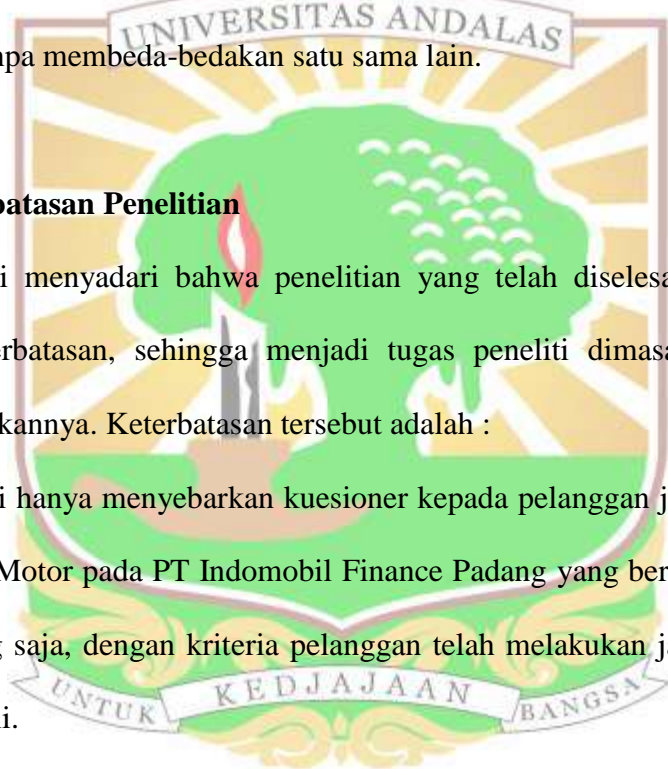


3. Meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pembiayaan kredit motor pada PT Indomobil Finance, maka pihak manajemen perusahaan lebih fokus memperhatikan seperti :
  - a) Bagi yang telah melakukan jasa pembiayaan 2 kali, diberikan sedikit keringanan jika ingin menambah pembiayaan lagi di masa akan datang.
  - b) Memberikan produk dan layanan yang sama pada setiap pelanggan tanpa membeda-bedakan satu sama lain.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah diselesaikan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga menjadi tugas peneliti dimasa datang untuk menyempurnakannya. Keterbatasan tersebut adalah :

1. Peneliti hanya menyebarkan kuesioner kepada pelanggan jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang yang berdomisili di kota Padang saja, dengan kriteria pelanggan telah melakukan jasa pembiayaan dua kali.
2. Penelitian ini hanya menganalisis kepercayaan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan jadi disarankan untuk peneliti berikutnya agar dapat menambah variabel lainnya yang dapat menjelaskan lebih mendalam tentang loyalitas pelanggan.



3. Masih sedikit jumlah responden yang dijadikan sampel sehingga hasil yang ditemukan dalam penelitian ini memiliki tingkat keakuratan yang lemah.

#### 5.4 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis memberikan beberapa saran kepada pihak PT Indomobil Finance Padang, sebagai berikut:

1. PT Indomobil Finance Padang diharapkan dapat melakukan survei secara berkala melalui pelanggan, sehingga dapat mengetahui seberapa besar pelanggan dapat merasa puas, percaya dan setia terhadap jasa pembiayaan kredit motor PT Indomobil Finance Padang.
2. PT Indomobil Finance Padang diharapkan lebih gencar dalam mempromosikan keunggulan jasa pembiayaan kredit motor yang ditawarkan.. Hal ini terlihat pada saat peneliti melakukan wawancara pada pelanggan, dimana pelanggan mengetahui keunggulan jasa pembiayaan ketika sudah melakukan pembiayaan di PT Indomobil Finance Padang.
3. PT Indomobil Finance Padang diharapkan memberikan souvenir ketika ada transaksi jasa pembiayaan kredit motor, sehingga pelanggan merasa senang saat melakukan pembiayaan di PT Indomobil Finance Padang.

