

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan Reference Group sebagai Variabel Moderating pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi. Penelitian dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap 150 orang yang pernah mengambil keputusan di pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi. Penelitian ini diolah dengan program SPSS.

Setelah melakukan penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.
2. Prosedur kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.
3. Reference group tidak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.
4. Reference group tidak memperkuat pengaruh prosedur kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, peneliti mempunyai beberapa saran yaitu

1. Diharapkan pada peneliti selanjutnya bisa mempeluas cakupan wilayah untuk responden baik skala kota maupun provinsi
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian untuk bank yang lainnya di Kota Bukittinggi

