VI. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

i. Perilaku Konsumen:

1. Secara berurutan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru adalah *reliability* (keandalan), *empathy* (simpati), *responsiveness* (daya tanggap) *tangibles* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan/ keamanan)
2. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa faktor keandalan (*reliability*) adalah faktor yang paling dominan yang mempengaruhi pelayanan jasa perbankan terhadap perilaku konsumen pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.
3. Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru relatif baik, namun perlu adanya tindakan perbaikan kinerja yang didukung oleh sarana/ prasarana yang memadai.
4. Berdasarkan pengamatan diketahui bahwa pelayanan jasa perbankan dalam bidang fasilitas fisik (*tangibles*) dalam hal ini tempat parkir kurang begitu memadai. Untuk itu perlu segera dicarikan solusi atau jalan keluar agar tercipta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

ii. Kelompok Referensi

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Responden dalam pengambilan keputusan pada PT. Bank Riau adalah kelompok Referensi yaitu keluarga dan teman.
2. Dalam memutuskan untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Cabang Utama, Responden sangat dipengaruhi oleh kelompok referensinya.
3. Untuk produk jenis tabungan, keluarga sangat mempengaruhi responden dalam menentukan pilihan.

4. Nasabah produk jenis giro paling dominan dipengaruhi oleh lain-lain dalam hal ini adalah peraturan daerah. Dan nasabah Deposito, mendapat pengaruh yang sangat besar dari keluarganya dalam menentukan pilihan produk yang digunakan.
5. Secara keseluruhan sikap nasabah terhadap atribut-atribut yang dimiliki oleh PT. Bank Riau adalah cukup baik. Dan yang paling disukai oleh nasabah Assurance atau jaminan yang sangat baik. Nasabah merasa sangat aman dan terjamin jika mereka menabung pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru dan yang kurang disukai oleh responden adalah daya tanggap /responsiveness yang kurang memuaskan dari PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.
6. Dari 2 variabel yang diteliti, yaitu keluarga dan teman, yang paling setuju responden menjadi nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Utama adalah keluarga responden dibandingkan temannya. Ini ditandai oleh skor yang lebih besar yang diperoleh oleh keluarga yaitu 2,44 dan teman 0,74.
7. Responden lebih cenderung menuruti pendapat/ saran dari keluarganya dibanding temannya. Namun pada prinsipnya responden tidak pernah menolak pendapat dari keluarga dan temannya, dan pada dasarnya baik keluarga maupun teman responden dapat menerima keputusan responden untuk menjadi nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.
8. Dalam pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah pada PT. Bank Riau, Responden mengakui bahwa keluarganya sangat mempengaruhi dibanding temannya.
9. Secara umum, Responden memberikan respon yang positif terhadap PT. Bank Riau Cabang Utama.

iii. Atribut Bank

1. Atribut- atribut yang mempengaruhi Brand Image PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru terdiri dari sebelas atribut yaitu: kenyamanan ruang tunggu, suku bunga, lokasi, keamanan, fasilitas ATM, promosi berhadiah,

- tampilan gedung, lokasi parkir, pelayanan, Bank devisa, keberagaman produk.
2. Dari 11 atribut yang mempengaruhi Brand Image PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru yang mempunyai pengaruh paling positif terhadap Brand Image adalah empat atribut yaitu : kenyamanan ruang tunggu, lokasi, keamanan, dan pelayanan.
  3. Dari keempat atribut tersebut atribut yang paling dominan yang mempengaruhi Brand Image adalah atribut keamanan.

B. Saran

1. Berdasarkan penelitian, hendaknya PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama yang menyangkut pada *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (simpati), *assurance* (jaminan) dan *tangibles* (bukti fisik) Dengan demikian nasabah merasa puas karena dilayani dengan baik akan tercipta loyalitas nasabah untuk jangka waktu yang lama.
2. Dengan diketahuinya atribut *reliability* (keandalan) yang memiliki pengaruh paling positif dimata nasabah, maka hendaknya PT. Bank Riau harus dapat meningkatkan dan mempertahankan keandalan (*reliability*) yang dimiliki agar dapat terus menjaga loyalitas nasabah dan menarik nasabah baru untuk menjadi bagian dari PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.
3. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru diharapkan mampu melakukan usaha-usaha antara lain memperluas jalinan kerjasama dengan bank lain dalam hal fasilitas fisik seperti ATM bersama, melakukan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan secara berkala, disamping itu PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru hendaknya mampu menindaklanjuti setiap kritik dan saran yang dikemukakan nasabah agar terbentuk suatu kinerja yang bernilai positif.

4. Salah satu jalan keluar atau solusi yang diharapkan dapat dilakukan oleh PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru adalah dengan menyediakan mobil atau bus khusus bagi karyawan . Dengan demikian fasilitas parkir yang ada mampu menampung nasabah lebih banyak lagi dan menciptakan efisiensi bagi semua pihak.
5. Berdasarkan penelitian, hendaknya perusahaan mempertahankan akan jaminan /rasa aman assurance yang diberikannya karena hal utama yang menyebabkan nasabah loyal terhadap PT. Bank Riau adalah adanya jaminan akan rasa aman.
6. Perusahaan harus senantiasa berusaha memperbaharui diri terutama pada segi responsiveness atau daya tanggapnya terhadap nasabah. Serta meningkatkan keandalan karyawannya dalam memenuhi keinginan nasabah. Kerena nasabah menganggap, keandalan dari karyawan PT. Bank Riau cukup penting dalam menentukan sikapnya terhadap PT. Bank Cabang Utama Pekanbaru.
7. Perusahaan hendaknya dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh Nasabah sehingga merasa puas akan keputusannya untuk menjadi nasabah pada PT. Bank Riau karena, berdasarkan penelitian ini yang sangat mempengaruhi keputusan nasabah adalah kelompok referensinya yaitu keluarga dan teman. Jika nasabah merasakan yaitu keluarga dan teman. Jika nasabah merasakan suatu kepuasan menjadi nasabah pada PT. Bank Riau secara sendirinya akan menjadi promosi pada pihak lain dan karena nasabah juga merupakan kelompok referensi bagi masyarakat disekitarnya, maka bisa saja suatu saat ia akan merekomendasikan PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru pada masyarakat disekitarnya dalam pengambilan keputusan untuk menabung.
8. 11 atribut yang dipilih merupakan pendapat dari nasabah, sehingga sebagai bank yang profesional, ke-11 atribut tersebut harus tetap ada tapi dengan proporsi yang berdasarkan pengaruh atau kepentingan.

9. Sebaiknya PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru lebih memfokuskan perhatiannya pada atribut yang mempunyai pengaruh paling positif terhadap Brand Image yaitu atribut kenyamanan ruang tunggu, atribut lokasi, atribut keamanan, dan atribut pelayanan, bila dihubungkan dengan biaya pemeliharaan terhadap atribut tersebut PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru bisa melakukan efisiensi pengeluaran atau alokasi biaya sehingga hal ini akan menyebabkan PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru lebih efisien dalam melakukan manajemen karena biaya hanya terfokus pada atribut tertentu.
10. Karena keamanan merupakan atribut yang paling dominan terhadap pembentukan *Brand Image* PT. Bank Riau Cabang maka sebaiknya PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru lebih meningkatkan perhatiannya terhadap atribut ini, keamanan ini termasuk di dalamnya jaminan terhadap investasi yang ditanamkan nasabah sehingga nasabah tidak perlu takut untuk melakukan investasi karena sudah ada jaminan jika suatu saat terjadi likuidasi.