

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan, tingkat bunga bank dan citra bank terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi serta menguji pengaruh citra Bank sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan, tingkat bunga bank terhadap efektivitas penyaluran kredit. Sehingga kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit
2. Tingkat Bunga Bank memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit
3. Citra Bank memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit
4. Kepuasan Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Citra Bank
5. Tingkat Bunga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Citra Bank
6. Citra Bank dapat memediasi hubungan antara Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyaluran Kredit
7. Citra Bank tidak dapat memediasi hubungan antara Tingkat Bunga dan Efektivitas Penyaluran Kredit

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini memberikan saran sebagai berikut:

1. Manajemen Bank Jambi diharapkan dapat melakukan peningkatan citra Bank Jambi di masyarakat maupun calon nasabah yang melakukan kredit di Bank Jambi. Berdasarkan hasil penelitian citra bank tidak memiliki pengaruh terhadap efektivitas penyaluran kredit Bank Jambi.
2. Tingkat Bunga yang diberikan Bank Jambi kepada nasabah untuk lebih

kompetitif lagi, karena berdasarkan hasil penelitian pelaku UMKM belum terlalu puas terhadap tingkat bunga yang ditawarkan oleh Bank Jambi.

3. Bagi Akademisi dan praktisi penelitian ini memberikan rekomendasi berupa model yang dapat mempengaruhi efektivitas penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi yaitu Kepuasan Pelayanan dan Tingkat Bunga.
4. Manajemen Bank Jambi untuk terus membenahi dan melakukan perbaikan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan pelayanan yang handal, daya tanggap karyawan yang sangat baik, jaminan kepuasan kepada nasabah, perhatian kepada konsumen, bukti langsung berupa fasilitas dan kebersihan pelayanan pemberian kredit UMKM.
5. Manajemen Bank Jambi untuk terus membenahi dan melakukan perbaikan terkait dengan besar bunga yang diberikan, kompetitif, kemampuan nasabah dan biaya administrasi.