

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung mengenai pengaruh atribut kartu kredit terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu kredit, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah adalah :
 - Kemudahan pembayaran saat berbelanja (= 1).
 - Kemudahan penarikan uang tunai maksimum 80 % secara sekaligus (= 2)
 - Keamanan memiliki kartu kredit pada saat bepergian jauh (= 3).

Faktor-faktor ini semua terdapat pada Kuadran A.

2. Faktor-faktor yang terdapat pada Kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan nasabah.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Tingkat suku bunga 2,85 % perbulan (= 4).
- Jaringan *online* yang luas dari Kartu kredit BNI (= 6).

3. Kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh nasabah, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan.

Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C ini adalah :

- Hadiah langsung setiap transaksi belanja Rp 2.500 untuk satu reward (= 5).

Kuadran D merupakan faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh nasabah, sehingga terkesan berlebihan. Dalam hal ini, tidak terdapat faktor-faktor inilah yang termasuk dalam kriteria ini.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi kepada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung, sebagai berikut :

1. Hendaknya lebih memperhatikan kemudahan pembayaran saat berbelanja atau melakukan transaksi, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh nasabah dan akan membawa *image* yang baik bagi perusahaan.
2. Hendaknya lebih memperhatikan kemudahan penarikan uang tunai 80 % dari simpanan pinjaman, karena hal ini merupakan fasilitas penarikan maksimum dari Kartu Kredit sebesar 80% dari plafond pinjaman menambahkan kemudahan bagi pemegang kartu kredit dalam

bertransaksi perbankan terutama pada saat kebutuhan mendesak misalnya apabila nasabah kehilangan kartu kreditnya.

3. Hendaknya lebih memperhatikan adanya jaminan keamanan menggunakan kartu kredit, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh nasabah sehingga akan merasa aman dan nyaman memiliki kartu kredit BNI, terutama pada saat bepergian jauh.
4. Hendaknya lebih memperhatikan tingkat suku bunga kartu kredit, karena suku bunga yang tinggi akan menyebabkan nasabah tidak ingin menggunakannya atau bisa saja akan berpindah ke produk kartu kredit yang lainnya.
5. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung, sebaiknya lebih meningkatkan lagi promosi mengenai Kartu Kredit BNI beserta manfaatnya karena kartu kredit BNI belum dikenal luas oleh masyarakat.