

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

- 1 Hasil penelitian bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,638. Sehingga *roduct, price, promotion, place, participants, physical evidence, process* dan *publications* mempengaruhi minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar sebesar 63,8% sedang sisanya yaitu 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain atau diluar variabel bebas yang tidak diteliti dalam penelitian ini, model regresi berganda layak dipakai untuk penelitian, karena sebagian besar variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam model. Model regresi berdasarkan hasil analisis adalah :

$$Y = 1,849 + 0,184X_1 - 0,195X_2 + 0,529X_3 + 0,112X_4 + 0,058X_5 + 0,159X_6 + 0,519X_7 + 0,662X_8$$

- 2 Hasil penelitian bahwa besarnya t hitung sebesar 3,099. Nilai ini lebih besar dari t tabel 1,980 ($3,099 > 1,980$) dengan nilai signifikansi kurang dari alpha 5% (0,05) yaitu 0,025 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh yang signifikan *product* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
- 3 Hasil penelitian bahwa besarnya t hitung sebesar -2,850. Nilai ini lebih besar dari t tabel -1,980 ($-2,850 < -1,980$) dengan nilai signifikansi kurang dari alpha 5% (0,05) yaitu 0,027 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh yang signifikan

- price* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
- 4 Hasil penelitian bahwa besarnya *t* hitung sebesar 2,535. Nilai ini lebih besar dari *t* tabel 1,980 ($2,535 > 1,980$) dengan nilai signifikansi kurang dari alpha 5% (0,05) yaitu 0,013 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh yang signifikan *promotion* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
 - 5 Hasil penelitian bahwa besarnya *t* hitung sebesar 2,242. Nilai ini lebih besar dari *t* tabel 1,980 ($2,242 > 1,980$) dengan nilai signifikansi kurang dari alpha 5% (0,05) yaitu 0,028 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh yang signifikan *place* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
 - 6 Hasil penelitian bahwa besarnya *t* hitung sebesar 2,375. Nilai ini lebih besar dari *t* tabel 1,980 ($2,375 > 1,980$) dengan nilai signifikansi kurang dari alpha 5% (0,05) yaitu 0,045 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh yang signifikan *participants* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
 - 7 Hasil penelitian bahwa besarnya *t* hitung sebesar 2,976. Nilai ini lebih besar dari *t* tabel 1,980 ($2,976 > 1,980$) dengan nilai signifikansi kurang dari alpha 5% (0,05) yaitu 0,032 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh yang signifikan

physical evidence terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.

- 8 Hasil penelitian bahwa besarnya t hitung sebesar 2,901. Nilai ini lebih besar dari t tabel 1,980 ($2,901 > 1,980$) dengan nilai signifikansi kurang dari alpha 5% (0,05) yaitu 0,005 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh yang signifikan *process* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
- 9 Hasil penelitian bahwa besarnya t hitung sebesar 2,962. Nilai ini lebih besar dari t tabel 1,980 ($2,962 > 1,980$) dengan nilai signifikansi kurang dari alpha 5% (0,05) yaitu 0,004 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh yang signifikan *publications* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
- 10 Hasil penelitian bahwa besarnya F hitung sebesar 2,906. Nilai ini lebih besar dari F tabel 2,71 ($2,906 > 2,04$), ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : Terdapat pengaruh secara simultan *product, price, promotion, place, participants, physical evidence, process* dan *publications* terhadap minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
- 11 Hasil penelitian bahwa setelah dilakukan analisis regresi berganda dengan, maka variabel yang paling dominan dalam menentukan minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar adalah *publications* karena memiliki nilai koefisien beta yang tertinggi yaitu 0,392 atau 39,2%

B. Saran

Untuk meningkatkan minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar dalam proses *marketing service mix* (*product, price, promotion, place, participants, physical evidence, process* dan *publications*), bank ini dapat mengoptimalkan publikasi produk (*publications*) dan promosi (*promotion*) variabel inilah yang perlu dipertahankan, untuk variabel *product, price, place, participants, physical evidence dan process* adalah variabel yang harus ditingkatkan, karena dari hasil penelitian variabel inilah belum dominan dalam meningkatkan minat mereferensikan Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.