

## BAB 4

### KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI

#### 4.1. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh manfaat produk dan *customer exclusivity* terhadap keputusan pembelian pada UOB. Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dengan menggunakan 103 responden sebagai sampel dan pengujian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Produk (X1) dan *Customer Exclusivity* (X2) memiliki pengaruh yang positif terhadap Keputusan Pembelian (Y), yaitu sebesar 45% terhadap keputusan pelanggan dan 55% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Variabel Manfaat Produk (X1) berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,507. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik manfaat produk yang didapatkan maka keputusan pembelian pun akan semakin meningkat. Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa manfaat produk lebih berpengaruh dibandingkan dengan *customer exclusivity* terhadap keputusan pembelian produk UOB. Dalam variabel manfaat produk, dimensi aman memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu dalam indikator “Lebih aman menyimpan uang di bank daripada menyimpan uang di rumah”.

3. Variabel *Customer Exclusivity* (X2) berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,345. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya *customer exclusivity* maka keputusan pembelian akan semakin meningkat. Dalam variabel *customer exclusivity*, dimensi kelangkaan memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu dalam indikator “Ketersediaan tiket The Eras Tour Singapore sangat terbatas dan memiliki banyak peminat”.

#### **4.2. Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat disampaikan kepada UOB Indonesia sebagai masukan yang dapat digunakan untuk kemudian hari adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel manfaat produk terdapat nilai rata-rata terendah, yaitu sebesar 3,41 pada dimensi berkembang dengan indikator “Bunga yang diberikan UOB lebih besar dari bank lain”. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian ini, yaitu dengan meningkatkan penawaran bunga kepada nasabah.
2. Pada variabel *customer exclusivity* terdapat nilai rata-rata terendah, yaitu sebesar 4,43 pada dimensi “Menjadi pelanggan yang diprioritaskan karena dapat membeli tiket The Eras Tour Singapore lebih awal dengan menjadi nasabah UOB”. Rekomendasi yang diberikan untuk penelitian ini adalah dengan meningkatkan *customer exclusivity* UOB sehingga dapat lebih menarik masyarakat untuk menjadi nasabah UOB.

Beberapa rekomendasi yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti dan mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel keputusan pembelian.

### **4.3. Implikasi**

*Customer exclusivity* bagus untuk menarik nasabah baru, tetapi manfaat produk pada akhirnya penting untuk membuat nasabah menjadi loyal. Loyalitas nasabah atau kesetiaan nasabah adalah komitmen memiliki keputusan positif terhadap suatu produk atau layanan atau menjadi nasabah tetap produk atau layanan yang disukai meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang dapat menyebabkan peralihan. Loyalitas nasabah dibangun di atas faktor-faktor, seperti memakai layanan kembali, mereferensikan bank pada orang lain, dan komitmen kepada bank. Oleh karena itu, meskipun *customer exclusivity* dapat menarik nasabah baru, manfaat produk sangat penting untuk membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Untuk membangun loyalitas nasabah, bank dapat berfokus pada faktor-faktor, seperti menjaga kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan reputasi bank. Selain itu, memastikan kualitas dan nilai produk atau layanan dapat berkontribusi untuk membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2023, May 17). Apa Itu War Tiket? Perjuangan Para Penggemar Berburu Akses Demi Jumpa Sang Idola. *Suara.com*.  
<https://www.suara.com/news/2023/05/17/160344/apa-itu-war-tiket-perjuangan-para-penggemar-berburu-akses-demi-jumpa-sang-idola>
- Almira, S. K., & Surhayanti. (2014). Implementasi Strategi Marketing Public Relations dalam Pengelolaan Citra Merek. *Journal Communication Spectrum*, 4(1).
- Casu, B., Girardone, C., & Molyneux, P. (2021). *Introduction to Banking*. Pearson Education.
- Chen, H. (2023, July 14). 'Cruel Summer' for Taylor Swift fans in Asia as Singapore shows sell out. *CNN*.  
<https://edition.cnn.com/2023/07/14/business/taylor-swift-tour-singapore-asia-popularity-intl-hnk-dst/index.html>
- Dalton, M., Hoyle, D. G., & Watts, M. W. (2010). *Human Relations*. Cengage Learning.
- Dewi, I. T., & Hasibuan, M. I. (2016, January). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat. *Jurnal ECOBISMA*, 3(1), 93-103.
- Franedy, R. (2019, November 20). BCA Jawara ATM Tarik Setor, BRI Pemilik ATM Terbanyak di RI. *CNBC Indonesia*.  
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191120063248-37-116463/bca-jawara-atm-tarik-setor-bri-pemilik-atm-terbanyak-di-ri>
- Goddard, J., & Wilson, J. O. S. (2016). *Banking: A Very Short Introduction*. OUP Oxford.

- Hammoud, J., Bizri, R. M., & Baba, I. E. (2018, July-September). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open - Research Paper*, 1-12.  
10.1177/2158244018790633
- Hur, K., & Mena, B. (2023, August 17). Taylor Swift's Eras tour could become the highest grossing tour of all time. *CNN*.  
<https://edition.cnn.com/2023/08/17/business/taylor-swift-eras-tour-two-billion/index.html>
- Ira, L. (2023, November 16). Biaya Admin BCA Per Bulan 2023 sesuai Jenis Tabungannya. *Bisnis Tempo.co*.  
<https://bisnis.tempo.co/read/1797537/biaya-admin-bca-per-bulan-2023-sesuai-jenis-tabungannya>
- Janardana, D. (2023, October 10). *10 Bank dengan Suku Bunga Tertinggi di 2023, Mana yang Paling Tinggi?* Bizhare.id. Retrieved December 21, 2023, from <https://www.bizhare.id/media/keuangan/bank-suku-bunga-tertinggi>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2023). *Principles of Marketing, Global Edition*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Education.
- Kumparan. (2019, June 24). Biaya Buka Rekening UOB Berdasarkan Jenis Rekeningnya. *Kumparan*.  
<https://kumparan.com/berita-bisnis/biaya-buka-rekening-uob-berdasarkan-jenis-rekeningnya-1yqld2VLY6B/2>
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen* (3rd ed.). WIDYA GAMA PRESS.
- Power, S., Faris, D., Hill, M., Miller, S. L., Rogers, T., Perry, D., & Fung, K. (2023, August 9). Taylor Swift's Eras Tour Broke These Five Records So Far. *Newsweek*.  
<https://www.newsweek.com/taylor-swift-eras-tour-records-broke-1818205>

- Pratiwi, H. I., Octavia, A., & Machpuddin, A. (2019, September). Analisis Green Brand Positioning Produk Kosmetik Hijau Terhadap Keputusan Pembelian dan Perilaku Pascapembelian Produk The Body Shop di Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 17-32.  
10.31933/JEMSI
- Ramadhani, N. (2022, March 14). Perbankan Adalah, Jenis hingga Manfaat buat Masyarakat. *Akseleran*.  
[https://www.akseleran.co.id/blog/perbankan-adalah/#Manfaat\\_Perbankan\\_bagi\\_Masyarakat](https://www.akseleran.co.id/blog/perbankan-adalah/#Manfaat_Perbankan_bagi_Masyarakat)
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019, February). Service Quality and Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38-41.
- Rusdianto, E. (2021, August). Tinjauan Mengenai Persaingan Usaha Antar Bank Dalam Penyaluran Kredit. *Journal of Law*, 4(1), 104.
- Salsabilla, R. (2023, May 12). Cara & Syarat Beli Tiket Coldplay 'Jalur Khusus' Presale BCA. *CNBC Indonesia*.  
<https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20230512110303-33-436813/cara-syarat-beli-tiket-coldplay-jalur-khusus-presale-bca>
- Samsu. (2017). *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sekkappan, C. (2023, July 7). Taylor Swift Singapore Tour 2024: How to Get Tickets, Price, Dates & Sale Info for The Eras Tour. *TimeOut*.  
<https://www.timeout.com/singapore/news/taylor-swift-to-perform-in-singapore-for-three-nights-in-march-2024-062123>
- Senyard, N. (2022, March 11). *Why Banks Should Add Partner Marketing to Their Digital Playbook*. The Financial Brand. Retrieved October 15, 2023, from <https://thefinancialbrand.com/news/bank-onboarding/why-banks-should-add-partner-marketing-to-their-digital-playbook-131697/>

- Sinuhaji, E. (2010, July). Penerapan Layanan Unggul dalam Pemasaran Produk Bank. *Jurnal Mediasi*, 2(1).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Taylor, M. (2023, July 21). *Destinations Report Record Occupancy and Revenue Thanks to Taylor Swift Tour*. TravelPulse. Retrieved October 12, 2023, from <https://www.travelpulse.com/news/entertainment/destinations-report-record-occupancy-and-revenue-thanks-to-taylor-swift-eras-tour-and-swiftie-enthusiasm>
- Teo, K. X. (2023, July 5). Eras Tour: Swiftie Bachelors Seek UOB Credit Card-Holding Partner. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/taylor-swift-eras-tour-asia-bachelors-uob-credit-card-partner-2023-7>
- Thania, M., & Saripudin. (2023). The Effect of Product Attributes, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty (Case Study at Bank Mandiri KCP Palembang Km 5). *Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)*, 2(11), 2567-2582. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i11.6585>
- Upshaw, D., Amyx, D., & Hardy, M. (2017). The Nature of Exclusivity. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 11(2), 46-63.
- Wee, G. (2023, July 8). Taylor Swift's Singapore concert tickets sell out in 8 hours; fans hit by sale glitches call for better systems. *Today Online*. <https://www.todayonline.com/singapore/taylor-swift-singapore-concert-tickets-sold-out-2207196>
- Wulandary, R. (2016). Dampak Tingkat Konsentrasi dan Profitabilitas Terhadap Persaingan Bank Konvensional di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 80-94.
- Yuniartha, L. (2022, August 9). *Buat Deposito Berjangka di TMRW by UOB, Bisa Dapat Bunga MULai 3,5%*. Momsmoney. Retrieved December 21, 2023,

from  
<https://momsmoney.kontan.co.id/news/buat-deposito-berjangka-di-tmrw-by-uob-bisa-dapat-bunga-mulai-35>

Zellner, X. (2023, September 12). *Taylor Swift Is No. 1 on Artist 100 Chart, Extending Her Record*. Billboard. Retrieved October 12, 2023, from <https://www.billboard.com/music/chart-beat/taylor-swift-number-1-artist-100-chart-extend-record-1235410938/>