

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Brand Image* berpengaruh secara positif dan signifikan memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. CP Pegadaian Cirebon sebesar 48,8% menggunakan hasil uji pengaruh parsial (%). Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam variabel *Brand Image* menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi terdapat pada “Logo yang dibuat dapat langsung dikenali oleh nasabah”, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada “Nasabah dapat membuka usaha dari hasil gadai/pinjaman”.
2. *Service Excellent* berpengaruh secara positif dan signifikan memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 11,1% menggunakan hasil uji pengaruh parsial (%). Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam variabel *Service Excellent* menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi terdapat pada “Karyawan menjaga hubungan baik dengan nasabah”, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada “Karyawan menunjukkan rasa hormat kepada setiap nasabah tanpa membedakan-bedakan”.
3. Berdasarkan R square *Brand Image*, dan *Service Excellent* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. CP Pegadaian Cirebon berpengaruh positif dan signifikan secara simultan sebesar 60% dan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### B. Saran Penelitian

Saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel *Brand Image* adalah “Nasabah dapat membuka usaha dari hasil gadai/pinjaman”. Hal ini dapat diperbaiki salah satunya dengan cara mensosialisasikan produk pegadaian yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang diperuntukan kepada nasabah yang sudah mempunyai usaha minimal 1 tahun yang ingin meminjam dana usaha. Serta pegadaian memberikan informasi alternatif kepada nasabah yang belum mempunyai usaha yaitu dengan pinjaman serbaguna yang bisa diajukan oleh seorang yang berprofesi atau karyawan. Dan pegadaian perlu melakukan edukasi kepada nasabah mengenai potensi dan resiko

membuka usaha seperti mengadakan program pelatihan dan webinar, dan memberikan materi edukatif (brosur, buklet, jurnal) sehingga nasabah dapat memanfaatkan dana yang ada untuk membuka peluang usaha.

2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel *Service Excellent* adalah “Karyawan menunjukkan rasa hormat kepada setiap nasabah tanpa membeda-bedakan”. Hal ini dapat diperbaiki salah satunya dengan menyelenggarakan pelatihan karyawan yang fokus pada pentingnya penanganan nasabah tentang bagaimana menangani nasabah dengan rasa hormat tanpa membedakan suku, ras agama, gender, atau karakteristik pribadi lainnya. Serta penting untuk memiliki mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja yang efektif untuk memastikan bahwa karyawan mematuhi kebijakan dan nilai-nilai yang ditetapkan. Dengan mengimplementasikan ini, pegadaian dapat menciptakan lingkungan dimana karyawan secara konsisten menunjukkan rasa hormat kepada nasabah, serta menciptakan pengalaman yang positif bagi semua yang berinteraksi dengan pegadaian.
3. Berdasarkan hasil R square, variabel independent pada penelitian ini secara simultan mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 60% saja. Sedangkan sisanya sebanyak 40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Hendaknya bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil tema yang sama dapat menggunakan variable yang berbeda seperti komunikasi, kualitas produk, dan strategi marketing agar diperoleh hasil yang lebih baik.

