

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian sebagaimana yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 3,767 > t_{tabel} 1,965$ dan $sig 0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama dapat diterima . Dengan demikian produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan nasabah akan membuat nasabah akan merasa puas dan dengan senang hati akan menggunakan pruduk-produk yang dihasilkan perusahaan
2. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Suku bunga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 2,277 > t_{tabel} 1,965$ dan $sig 0,023 < 0,05$. . Sehingga dapat disimpulkan hipotesis kedua dapat diterima Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa suku bunga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam.
3. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dilihat dari nilai nilai $t_{hitung} 3,594 > t_{tabel} 1,965$ dan $sig 0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa Promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis ketiga dapat diterima. Dengan demikian promosi-promosi yang diberikan perusahaan akan membuat nasabah merasa puas karena nasabah akan lebih tahu produk-produk yang dihasilkan perusahaan dan dapat membantu mereka untuk menemukan produk yang mereka butuhkan.

4. Berdasarkan hasil penelitian nilai F untuk hasil uji regresi menunjukkan nilai $f_{hitung} 10,281 > f_{tabel} 2,630$ dan $sig 0,000 < 0,05$. Dengan hasil perhitungan ini maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan produk suku bunga dan promosi terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam. Maka hipotesis keempat dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka penulis akan memberikan saran yang diharapkan dapat berguna untuk perusahaan dan untuk peneliti antara lain :

1. Penulis menyarankan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam perlu memperhatikan produk-produk yang dihasilkan apakah sudah memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dan saya berharap perusahaan harus memberikan terobosan produk-produk baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan para nasabah.

2. Penulis menyarankan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam dapat mempertahankan tingkat suku bunga kredit dengan suku bunga dasar kredit agar tingkat suku bunga kredit tidak terlalu tinggi dan tetap berada dalam kisaran bunga kredit yang telah ditentukan sesuai kebijakan Pemerintah.
3. Penulis menyarankan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam perlu memperhatikan promosi dalam meningkatkan kepuasan konsumen
4. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian terkait dengan variabel-variabel lain yang memengaruhi kinerja karyawan yang ditemukan dalam penelitian ini. Dan sebaiknya menggunakan referensi yang lebih banyak lagi agar hasil penelitian lebih akurat.