

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini akan disajikan hasil penelitian berupa simpulan dan saran dari penelitian yang berjudul Pengaruh Penyaluran Kredit dan Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian (Persero) di Kota Batam. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel penyaluran kredit berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (Persero)
2. Variabel suku bunga berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (Persero)
3. Secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (Persero)
4. Hasil dari uji koefisien determinasi memiliki nilai R square sebesar 0,045 atau 4,5% berarti variasi variabel independen secara bersama-sama berpengaruh sebesar 4,5% terhadap loyalitas nasabah, sedangkan sisahnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

5.2 Saran

Ada beberapa saran yang penulis ajukan untuk manajemen PT Pegadaian (Persero) Cabang Batu Aji yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan untuk kedepannya khususnya dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah yang berdampak positif bagi loyalitas nasabah. Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan kecepatan SDM pegadaian dalam hal melayani transaksi nasabah mengingat banyaknya nasabah di pegadaian
2. Mempertahankan Pengetahuan SDM akan Produk, Profesionalisme SDM dalam menangani Kredit Bermasalah, Kejujuran dalam melayani Nasabah, serta, Keramahan dan Sopan Satun dalam melayani Nasabah.
3. Mempertahankan kemudahan dalam proses pencairan kredit dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap pegadaian
4. Sebaiknya pihak pegadaian memperhatikan faktor faktor yang mampu menciptakan loyalitas nasabah seperti: menambah kategori barang-barang yang dapat digadaikan, karena dengan begitu akan lebih banyak peluang nasabah untuk bertransaksi di pegadaian dan dalam jangka panjang nasabah akan melakukan transaksi secara berulang-ulang dan enggan untuk beralih ke lembaga pembiayaan lainnya, kondisi tersebut akan mampu menciptakan loyalitas dalam diri nasabah.

5. Dari hasil analisis diperoleh bahwa variabel suku bunga paling berpengaruh terhadap loyalitas, disarankan agar pegadaian tetap mempertahankan jangka waktu kredit yang fleksibel dan biaya bunga kredit yang rendah.
6. Menciptakan Customer Loyalty Program (CLP) bagi Debitur lama. CLP dapat berupa :
 - a. Secara periodik melaksanakan undian berhadiah bagi debitur-debitur yang membayar angsuran tepat waktu dan telah meminjam minimal 3 (tiga) kali
 - b. Membuat daftar nasabah yang masa kreditnya sudah berjalan lebih dari 6 bulan untuk dapat dilakukan top up ke bunga yang lebih rendah, supaya nasabah juga merasa diperhatikan.
7. Untuk Peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar ditambahkan variabel lain yang dapat mendukung terciptanya loyalitas nasabah seperti: kualitas layanan, promosi, harga, dan sebagainya.