

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Cabang Batam.

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pelayanan PT Pegadaian. Berarti semakin baik pelayanan yang di berikan PT Pegadaian maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dimiliki.
2. Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian. Berarti semakin baik fasilitas yang di berikan PT Pegadaian maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dimiliki.
3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian. Berarti semakin baik pelayanan dan fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dimiliki.

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. Variabel Kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, diharapkan PT Pegadaian Cabang Batam terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan untuk

membantu meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga nasabah semakin banyak melakukan jasa pegadaian dan supaya perusahaan terus maju dan berkembang dan jumlah nasabah akan bertambah setiap tahunnya.

2. Meskipun tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas tergolong positif, hendaknya kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut dipertahankan dan terus ditingkatkan lagi. Mengingat pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan dapat memuaskan nasabah yang menggunakan jasa PT Pegadaian.
3. Bagi peneliti lain yang beminat mengembangkan studi ini disarankan untuk lebih memperdalam kajian melalui pengembangan item-item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah yang dapat menggambarkan perilaku nasabah yang lebih detail lagi dan penelitian dapat dilakukan dilokasi yang berbeda untuk memperdalam hasil penelitian.