

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dan diuji sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel citra merek nilai ( $t_{hitung}$ ) sebesar 6,080 > 1,968 ( $t_{tabel}$ ). Dikatakan signifikan karena nilai signifikan dari variabel citra merek sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Batam.
2. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,281 > 1,968 ( $t_{tabel}$ ). Dikatakan signifikan karena nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan 0,023 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Batam.
3. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dilihat dari hasil uji F yaitu 22,670 ( $F_{hitung}$ ) > 3,03 ( $F_{tabel}$ ) dan Signifikan sebesar 0,000 < 0,05 ( $\alpha$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra merek dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan adapun saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pegadaian diharapkan tetap meningkatkan kualitas dari citra merek agar sesuai dengan persepsi nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya.
2. Bagi pegadaian diharapkan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan persepsi nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya dan tujuan pegadaian juga akan tercapai sesuai dengan apa yang diinginkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan penelitian ini sebagai acuan untuk mengembangkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang ditemukan dalam penelitian ini.