

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian para peneliti dan diskusi penelitian, kesimpulan berikut dapat ditarik:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan, pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepercayaan, pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan diskusi yang dilakukan, penulis akan memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dan peneliti, termasuk:

1. Penulis merekomendasikan agar PT Pegadaian (Persero) Batam anak perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya, terlepas dari apakah kualitas pelayanannya memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dan saya berharap perusahaan selalu menawarkan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

2. Penulis menyarankan agar PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam harus memperhatikan kepercayaan masing-masing nasabah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Untuk penyelidikan lebih lanjut, disarankan untuk melakukan studi pada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Dan Anda harus menggunakan lebih banyak referensi agar hasil penelitian lebih akurat.