



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan terletak pada kategori yang baik, namun masih perlu perhatian pada aspek penyampaian informasi dan kecepatan pelayanan. Pada variabel kualitas produk terletak pada kategori yang baik, namun juga harus menjadi perhatian pada aspek jaminan atas produk PT pegadaian Cabang Limboto. Kemudian untuk kepuasan nasabah terletak pada kriteria yang baik (puas).
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hipotesis ditemukan secara parsial terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo. Sementara pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hipotesis ditemukan secara parsial terdapat pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hipotesis ditemukan secara simultan terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien determinasi sebesar 60,6%.



## 5.2 Saran

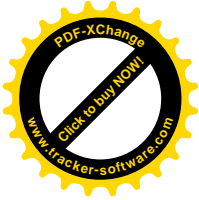
Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak manajemen sebaiknya memperhatikan hal-hal yang terkait pelayanan misalnya prosedur gadai yang sesuai aturan, penyampaian informasi, kesigapan karyawan dan pemberian jaminan keamanan kepada nasabah atas barang-barang yang dijaminkan. Pelayanan yang baik dapat pula dicapai oleh manajemen dengan cara memberikan motivasi kepada karyawan serta pelatihan dalam rangka pelayanan prima.
2. Terkait kualitas produk, pihak manajemen sebaiknya memperhatikan penyimpanan dan penjagaan atas barang-barang nasabah yang dititipkan sebagai jaminan. Karena sebagaimana hasil pengujian ditemukan bahwa nasabah merasa kurang puas terhadap barang-barang yang dikembalikan setelah pelunasan.
3. Kepuasan nasabah merupakan suatu aspek yang menjadi tujuan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, untuk itu pihak manajemen dapat memperhatikan kembali berbagai aspek yang terkait faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah diluar faktor pelayanan dan produk. Nilai koefisien determinasi sebesar 60,6%, nilai ini menunjukkan masih besarnya pengaruh variabel lain. Sehingga bagi peneliti selanjutnya harus menambah variabel-variabel penelitian terkait kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Arikunto, S. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bayu Hadyanto mulyono, 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Yrama Widy
- Harun, Al-Rasyid. 2003. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kasmir, SE, MM. 2010. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Graffindo Persada
- Kotler Philip dan Amastrong Gary. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia Grup
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajat. 2001. *Metode Kuantitatif : Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran. Pendekatan Praktis, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Narimawati, Umi. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Rayi Endah. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan*



*Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Warung Taman Singosari Semarang.* Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.

Santoso, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.* Jakarta: Prestasi Pustaka

Sigit, Triandaru. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 2.* Jakarta: Salemba Empat

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: CV. Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management. Edisi Revisi.* Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2007. *Service Quality & Satisfaction. Edisi 2.* Yogyakarta: Andi

Widarjono, 2013. *Ekonometrika Teori dan Aplikasinya, Edisi Pertama.* Yogyakarta: Ekonosia.