

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Loyalitas konsumen merupakan sebuah komitmen pada pelanggan yang bertahan untuk melakukan berlangganan atau membeli ulang sebuah produk atau jasa yang dilakukan secara berturut-turut, tetapi memberikan pengaruh pada usaha-usaha yang mempunyai potensi yang berakibatkan perubahan perilaku.

Lima dimensi kualitas jasa yaitu 1) Berwujud (*tangible*) yaitu perusahaan memberikan suatu kemampuan untuk menunjukkan keberadaan aktual kepada pihak luar, 2) Keandalan (*reliability*) yaitu perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan suatu layanan yang teliti dan terpercaya serta sesuai dengan yang dijanjikan oleh perusahaan, 3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu perusahaan memberikan kebijakan dan pelayanan yang cepat kepada konsumen dengan menyalurkan informasi yang jelas, 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu perusahaan memberikan kemampuan, pengetahuan, dan kesopansantunan oleh pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya konsumennya terhadap perusahaan, 5) Empati (*empathy*) yaitu perusahaan berupaya memahami keinginan konsumen untuk memberikan perhatian yang sukarela.

PT. Pegadaian Cabang Terendam memiliki fasilitas yang lengkap dan tempat yang memadai. Karyawan atau kasir pada PT. Pegadaian Cabang Terendam

menunjukkan sikap ramah dan profesionalnya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Tetapi ada juga beberapa karyawan atau kasir yang menunjukkan sikap biasa saja dalam keramahan dan profesionalnya dikarenakan alasan tertentu. Karyawan atau kasir PT. Pegadaian Cabang Terendam memberikan pelayanan kepada nasabahnya dalam memberikan respon timbal balik dengan baik. Tetapi, ada juga beberapa yang tidak memberikan respon timbal balik.

Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Terendam mendapatkan informasi yang tergolong akurat dan karyawan atau kasirnya juga melayani nasabah dengan baik sehingga dapat memuaskan nasabah dalam proses transaksi jasa gadai. Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Terendam mendapatkan informasi yang tergolong akurat dan karyawan atau kasirnya juga melayani nasabah dengan baik. PT. Pegadaian Cabang Terendam dapat melakukan layanan dalam memberikan kualitas jasanya sesuai dengan harapan nasabah. Memberikan respon yang cukup tepat kepada konsumennya tetapi kadang kala memberikan respon yang tidak sesuai dengan harapan konsumen dikarenakan alasan tertentu.

PT. Pegadaian Cabang Terendam banyaknya konsumen menggunakan produk atau jasa gadai yang terus menerus membeli ditempat yang sama. Terdapat pelayanan kepada konsumen untuk mampu dalam ketanggapan melayani jasa gadai seperti kesigapannya kasir kepada konsumen yang ingin melakukan gadai emas atau kesigapannya karyawan atau kasir terhadap komplain dari kurang pahamnya konsumen dalam melakukan transaksi jasa gadai. PT. Pegadaian Cabang Terendam konsumen

menilai dalam pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, tetapi karyawan atau kasirnya terkadang memiliki alasan tertentu. Karyawan atau kasir yang melayani jasa gadai pada PT. Pegadaian Cabang Terendam memberikan alur prosedur transaksi jasa gadai dengan mengisi administrasi dan barang yang akan digadaikan serta menentukan pembayaran cicilannya per bulan kepada nasabah dengan jelas.

Karyawan atau kasir pada PT. Pegadaian Cabang Terendam bersedia memberikan bantuan kepada nasabah untuk keperluan yang dibutuhkan dalam melakukan transaksi jasa gadai. Pada PT. Pegadaian Cabang Terendam, karyawan atau kasir mendeskripsikan dengan jelas tentang kualitas dari jasa gadai sehingga nasabah dapat percaya dan bebas dari keragu-raguan untuk menggunakan jasa gadai. Dan memberikan jaminan dengan dukungan dan kerjasama dalam menggunakan jasa gadai kepada nasabah dengan baik.

PT. Pegadaian Cabang Terendam dapat memberikan komunikasi yang efektif dengan nasabahnya dengan baik dan karyawan atau kasir PT. Pegadaian Cabang Terendam memberikan arahan dan saran tentang jasa gadai kepada nasabah supaya dapat dimengerti. Untuk memberikan perhatian kepada nasabah yang menggunakan jasa gadai pada PT. Pegadaian Cabang Terendam selalu memberikan pelayanan dan kebutuhan yang dibutuhkan nasabah dengan baik. PT. Pegadaian Cabang Terendam dapat menyediakan berbagai jasa gadai melalui barang-barang yang dapat digadaikan oleh nasabah untuk kepentingan pribadi nasabah dalam keperluan dana yang mendesak.

Melalui faktor-faktor penyebab keluhan konsumen, PT. Pegadaian Cabang Terendam memberikan solusi dan penanganan keluhan nasabah dalam melakukan transaksi jasa gadai atau pengguna jasa gadai yang dapat ditangani dengan baik. Oleh karena ini, PT. Pegadaian Cabang Terendam memberikan penanganan keluhan dengan baik untuk mendapatkan kualitas jasa oleh nasabah yang loyal.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang bermanfaat sebagai acuan dan membangun yang ditujukan kepada perusahaan dan nasabah adalah sebagai berikut:

a. Untuk PT. Pegadaian

1. Untuk meningkatkan kualitas jasa gadai pada PT. Pegadaian Cabang Terendam dapat lebih memperhatikan kebutuhan nasabah dalam bertransaksi dan kesigapan kasir dalam memproses jasa.
2. PT. Pegadaian Cabang Terendam untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat apabila nasabah yang datang cukup ramai, hal ini lebih diutamakan untuk meningkatkan jumlah karyawan dikarenakan peningkatan jumlah nasabah pengguna jasa gadai.
3. PT. Pegadaian Cabang Terendam untuk dapat mengerti dan memberikan solusi yang lebih cepat kepada nasabah dengan solusi yang mudah untuk dipahami.

b. Untuk Nasabah

1. Nasabah PT. Pegadaian Cabang Terendam untuk lebih mengetahui situasi dan tata cara dalam mengantre supaya menghindari proses pelayanan administrasi atau proses transaksi jasa gadai yang lambat.
2. Nasabah PT. Pegadaian Cabang Terendam harus mengikuti prosedur dan alur yang diarahkan langsung oleh karyawan atau kasir agar dapat dimengerti dan mendapatkan hubungan yang baik dengan PT. Pegadaian Cabang Terendam.
3. Nasabah harus memperhatikan keluhan yang ditujukan kepada perusahaan, keluhan ini harus menyangkut jasa yang digunakan sehingga karyawan atau kasir dapat mengatasi keluhan dan masalah dengan cepat.

