

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada penelitian yang dilakukan penulis pada PT. Pegadaian (Persero) mengenai efektivitas dan kepuasan konsumen terhadap Pegadaian Digital Service, dapat disimpulkan bahwa:

- Pegadaian adalah lembaga keuangan bukan bank yang memberikan pembiayaan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif.
- Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk/jasa. Pengetahuan konsumen tentang informasi Pegadaian Digital Service akan memberikan pengaruh terhadap perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mengenali, mencari, mengevaluasi, membeli dan bertindak pasca konsumsi produk/jasa maupun ide yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya. Para pelaku usaha sangat tertarik untuk mengerti dan memahami pengetahuan konsumen. Informasi yang dipegang oleh konsumen tentang produk/jasa akan mempengaruhi pola pembelian mereka yang juga akan berdampak terhadap pendapatan perusahaan.
- Pegadaian Digital Service secara keseluruhan mendapat respon yang baik dari konsumen, respon tersebut didapat dari pengumpulan data dengan

metode wawancara dan metode hak angket (kuesioner). Persentase yang menyatakan setuju bahwa Pegadaian Digital Service tersebut efektif mendapat respon 44.55% dan respon menyatakan sangat setuju 33,28%. Dari hasil tersebut bisa penulis simpulkan bahwa Pegadaian Digital Service cukup efektif dan sangat layak untuk dikembangkan oleh PT. Pegadaian (Persero).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas dan kepuasan konsumen terhadap Pegadaian Digital Service, ada beberapa saran yang bisa penulis sampaikan untuk menunjang Pegadaian Digital Service agar bisa lebih baik kedepan nya. Berikut saran penulis:

- Perlu ditingkatkan lagi kualitas tampilan Pegadaian Digital Service agar konsumen yang menggunakan tidak bingung dan ramah terhadap konsumen yang awam terhadap teknologi.
- Harus lebih sering membuat inovasi terbaru pada Pegadaian Digital Service, ini bertujuan untuk meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan Pegadaian Digital Service.
- Lebih ditingkatkan sosialisasi dan promosi terhadap Pegadaian Digital Service agar konsumen yang belum mengenal Pegadaian Digital Service dapat bertambah.
- Diharapkan PT. Pegadaian bisa memberikan nasabah lebih banyak kemudahan dan keuntungan dalam melakukan transaksi. Tidak hanya memberikan keuntungan bagi pegadaian tetapi juga bagi nasabah

pegadaian yang salah satunya adalah dengan memberikan promo-promo menarik seperti diskon atau *cashback* dalam transaksi pembayaran melalui Pegadaian Digital Service.

