

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Peran Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Nasabah PT. pegadaian (Persero) Padang. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan sebuah hal yang sangat diperhatikan oleh perusahaan. Dimana nantinya apabila kinerja sebuah perusahaan dibawah harapan, maka nantinya pelanggan yang menggunakan produk perusahaan akan merasa kecewa. Begitu sebaliknya, apabila kinerja perusahaan tinggi atau baik, maka pelanggan akan lebih lama dan senang dalam menggunakan produk yang ada perusahaan tersebut.
2. PT Pegadaian telah menjalankan sebuah loyalitas yang dimana PT Pegadaian telah memberikan yang terbaik untuk pelanggan, sehingga banyak pelanggan terus berlangganan pada PT Pegadaian dengan membeli, mengadai, dan menebus barang milik mereka.
3. PT Pegadaian telah membantu nasabah dalam memecahkan masalah, mencegah masalah yang terjadi, dan mengidentifikasi pengalaman nasabah. Sehingga PT Pegadaian telah mengetahui apa yang akan dibutuhkan oleh nasabah ketika datang ke PT Pegadaian.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang bermanfaat sebagai acuan dan harapannya dapat membangun dan ditujukan kepada perusahaan sebagai berikut:

- a. PT Pegadaian lebih cepat dalam memberikan perhatian kualitas pelayanan mereka agar setiap nasabah yang ingin mengadai di PT Pegadaian merasa puas.
- b. PT Pegadaian dapat memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan, seperti terlebih dahulu menanyakan keperluan dari nasabah dan sebagainya.
- c. Upaya yang harus dilakukan oleh PT Pegadaian dalam mempertahankan loyalitas pelanggan sudah dibilang baik, untuk itu agar hubungan nasabah dan perusahaan terjalin baik maka perusahaan harus mengembangkan inovasi-inovasi baru agar pelanggan tetap loyal.

