

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis selama kegiatan magang, dapat disimpulkan bahwa penerapan bauran pemasaran jasa yang terdiri dari tujuh elemen (7P) yaitu produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik, berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Padang. Strategi produk yang beragam dan inovatif, harga yang kompetitif, kemudahan akses layanan melalui lokasi strategis dan aplikasi digital, serta promosi yang menyasar berbagai segmen berhasil meningkatkan minat dan kepercayaan pelanggan. Dukungan dari sumber daya manusia yang profesional dan proses pelayanan yang efisien juga menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Meskipun terdapat beberapa kendala, secara keseluruhan bauran pemasaran jasa telah mampu membangun loyalitas pelanggan yang kuat dan berkelanjutan.

#### 5.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas penerapan bauran pemasaran jasa dalam membangun loyalitas pelanggan, PT Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Padang disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkala bagi karyawan serta evaluasi kinerja yang rutin. Selain

itu, edukasi dan pendampingan dalam penggunaan layanan digital perlu diperluas agar seluruh pelanggan, khususnya yang kurang familiar dengan teknologi, dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan fitur digital yang tersedia. Perluasan jangkauan layanan dengan membuka cabang baru atau menggandeng agen di wilayah yang belum terjangkau juga sangat penting untuk meningkatkan aksesibilitas produk dan jasa Pegadaian. Di sisi promosi, perusahaan hendaknya mengoptimalkan penggunaan media sosial dan membangun kerja sama dengan komunitas lokal agar informasi produk dan layanan dapat tersebar secara luas dan tepat sasaran. Terakhir, pengembangan layanan berbasis teknologi yang lebih userfriendly dan lengkap dapat menjadi kunci dalam memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan memuaskan bagi pelanggan. Dengan langkah-langkah ini, Pegadaian dapat memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah dan meningkatkan loyalitas secara berkelanjutan.

