

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai peran kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (Persero) di Padang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan. Jika kinerja perusahaan tidak mampu memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan enggan untuk kembali menggunakan produk atau layanan tersebut. Sebaliknya, apabila kinerja perusahaan mampu memenuhi bahkan melebihi harapan, maka pelanggan cenderung tetap setia dan merasa puas dalam menggunakan produk atau layanan perusahaan.
2. PT Pegadaian telah membangun loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang maksimal. Upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik berdampak pada tingginya tingkat retensi pelanggan, di mana banyak nasabah terus mempercayakan transaksi seperti pembelian, penaksiran, maupun penitipan barang kepada PT Pegadaian.
3. PT Pegadaian berperan aktif dalam memahami kebutuhan dan pengalaman pelanggan. Perusahaan tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah nasabah, tetapi juga pada pencegahan potensi masalah serta identifikasi pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Hal ini memungkinkan PT

Pegadaian untuk memberikan layanan yang lebih relevan dan responsif terhadap kebutuhan nasabah saat berinteraksi dengan perusahaan.

## 5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi acuan dan kontribusi bagi PT Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, antara lain:

1. PT Pegadaian disarankan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga setiap nasabah yang ingin melakukan kegiatan gadai dapat merasakan kepuasan yang optimal selama proses berlangsung.
2. Perusahaan perlu lebih proaktif dalam menjalin komunikasi dengan nasabah, misalnya dengan terlebih dahulu menanyakan kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi nasabah sebelum menawarkan layanan, guna menciptakan pengalaman yang lebih personal dan responsif.
3. Upaya PT Pegadaian dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dinilai telah berjalan cukup baik, namun untuk menjaga kesinambungan hubungan yang positif dengan nasabah, perusahaan perlu terus menghadirkan inovasi layanan secara konsisten. Hal ini penting agar nasabah tetap merasa tertarik dan memiliki alasan kuat untuk terus loyal terhadap perusahaan.