

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penerapan Nilai Pelanggan pada Pengembangan Produk Gadai KCA PT. Pegadaian Cabang Siteba Padang, bagaimana cara perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen dengan tujuan utamanya seperti, pelanggan memandang produk tersebut memang sudah membantu pelanggan dalam membuat keputusan pembelian. Dengan adanya nilai produk ini maka akan ada manfaat yang akan diharapkan oleh pelanggan dalam menggunakan produk/layanan. Dari produk KCA itu sendiri lebih banyak keunggulannya untuk nasabah/pelanggan. Produk KCA merupakan kredit cepat aman, yang banyak diminati oleh konsumen.

Kepuasan konsumen terhadap pegadaian sangat puas karena perasaan pelanggan atau service review telah disusun setelah membandingkan realita kinerja atau hasil yang diharapkan dari pelayanan tersebut. Pegadaian Cabang Padang Siteba merupakan sebuah lembaga keuangan non bank yang memiliki peran penting terhadap perekonomian. Tentunya karena sifat pelayanan yang melalui proses yang sederhana dan cepat oleh Pegadaian Siteba, maka Pegadaian Siteba menjadi salah satu alternatif pilihan pembiayaan bagi masyarakat karena relatif mudah untuk memenuhi persyaratannya. Meskipun bersifat pinjaman dengan jangka waktu pendek 4 hingga 6 bulan dan jumlah bunga yang rendah, keberadaannya sangat membantu masyarakat jika dibandingkan dengan lembaga perbankan atau praktik bisnis, lintah darat, lintah darat, pegadaian ilegal, riba, dan pinjaman macet. yang masuk akal lainnya. Seperti halnya pegadaian yang membuat pelanggan senang dengan produk KCA ini, pegadaian Siteba ini menawarkan kepada setiap pelanggan yang datang ke pegadaian diskon untuk sewa modal. Pegadaian Siteba juga membagikan kepada pelanggan yang menggadaikan lebih dari 5 juta barang seperti selang air, piring kecil dan gelas, sehingga

pelanggan terkadang tertarik ke Pegadaian Siteba. Pegadaian Siteba juga memberikan diskon 5% kepada pegadaian.

## 1.2 Saran

Adapun beberapa sarang yang diberikan penulis kepada PT. Pegadaian cabang siteba dalam penerapan nilai pelanggan pada pengembangan produk gadai KCA ini yaitu sebagai berikut:

1. PT. Pegadaian Cabang Siteba sebaiknya dapat lebih memberikan kepuasan kepada konsumen terutama yang menggunakan produk KCA, dan lebih memudahkan nasabah untuk mengetahui produk KCA.
2. Proses atau tahapan pinjaman KCA ini sebaiknya lebih di promosikan lagi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan produk KCA ini, seperti menambahkan diskon atau kelebihan yang lain di produk ini agar nasabah akan semakin banyak tertarik pada produk ini.
3. PT. Pegadaian Cabang Siteba sebaiknya menggunakan media digital yang bisa memudahkan nasabah untuk membayar angsuran KCA pada saat diluar kota Padang.

