

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi nilai pelanggan PT. Pegadaian terdiri dari dimensi nilai produk, dimensi nilai pelanggan, dimensi nilai personil, dan dimensi nilai citra. Dimensi nilai produk merupakan produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Dimensi nilai pelanggan merupakan nilai prinsip yang diimplementasikan oleh PT. Pegadaian dalam melayani nasabahnya. Dimensi nilai personil merupakan upaya PT. Pegadaian Cabang Ujung Gurun memberikan bekal kepada karyawannya agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga mendapatkan loyalitas yang tinggi dari nasabah PT. Pegadaian Ujung Gurun. Dimensi nilai citra merupakan hal yang harus dipertimbangkan di PT. Pegadaian Ujung Gurun untuk mempengaruhi pikiran nasabah.
2. Peningkatan produk Gadai KREASI di PT. Pegadaian Cabang Ujung Gurun memiliki strategi tersendiri untuk menjaring nasabah, strategi pengembangan produk usaha meningkatkan jumlah nasabah dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk- produk baru pegadaian.
3. Masalah Pada Produk KREASI di PT. Pegadaian Cabang Ujung Gurun terdiri dari Kurangnya informasi yang diperoleh pelanggan terhadap pelepasan barangnya, Sulitnya cara pembayaran angsuran KREASI pada saat pegadaian

tutup, dan kurang maksimalnya PT. Pegadaian Ujung Gurun dalam menghubungi nasabah yang terlambat dalam membayar angsuran.

4. Solusi pada produk KREASI di PT. Pegadaian Ujung Gurun yaitu PT. Pegadaian membuat berupa aplikasi untuk mempermudah nasabah dalam pembayaran dan memberikan nomor telepon anggota lapangan yang bisa memberikan harga gadai dari produk yang diberikan.

## 5.2 Saran

Adapun beberapa sarang yang diberikan penulis kepada PT. Pegadaian Cabang Ujung Gurun dalam penerapan nilai pelanggan untuk peningkatan produk gadai KREASI ini yaitu sebagai berikut:

1. PT. Pegadaian Cabang Ujung Gurun sebaiknya dapat lebih memberikan kepuasan kepada konsumen terutama yang menggunakan produk KREASI, dan lebih memudahkan nasabah untuk mengetahui produk KREASI.
2. Proses atau tahapan pinjaman produk gadai KREASI ini sebaiknya lebih di promosikan lagi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan produk KREASI ini.
3. PT. Pegadaian Cabang Ujung Gurun sebaiknya menggunakan media digital yang bisa memudahkan nasabah untuk membayar angsuran KREASI pada saat diluar Kota Padang.

Pegadaian Ujung Gurun sebaiknya membuat rincian atau tanggal jatuh tempo 1 minggu sebelum waktu penagihan agar nasabah bisa ingat dan tidak dikenakan tarif keterlambatan.

