

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAT

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kessimpulannya adalah:

- a. Secara persial Nilai sig. variabel kualitas produk (X_1) < nilai probabilitas kritis ($\alpha = 5\%$) sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $9.440 > 1.986$, sehingga variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen (Y). Nilai koefisien korelasi sebesar 0.333 menunjukkan arah positif, artinya variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada PT Pengadaian Cabang Palembang.
- b. Secara persial Nilai sig. variabel kualitas pelayanan (X_2) < nilai probabilitas kritis ($\alpha = 5\%$) sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $8.022 > 1.986$, sehingga variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai koefisien korelasi sebesar 0.273 menunjukkan arah positif, artinya variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada PT Pengadaian Cabang Palembang.
- c. Diuji secara simultan bahwa nilai sig. F (Statistic) sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 dan nilai F statistik $>$ dari F tabel yaitu $315.947 > 3.10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pengadaian Cabang Palembang.

5.2 SARAN

Saran yang dapat diberikan dari penulis ssebagai berikut:

- a. Pihak pegadaian harus meningkatkan promosi menggunakan iklan dan media sosial agar parah calon konsumen bisa mudah mengetahui produk-produk yang pegadaian lelang.
- b. Pihak pegadaian harus lebih bijak lagi dalam mempertahankan reputasi pada produk gadai emas sebab produk gadai emas pegadaian saat ini banyak sekali minatnya dari pada produk lain yang disediakan oleh pegadaian.
- c. Pihak pegadaian harus meningkatkan lagi pelayanan karna pelayanan saat ini sudah lumayan bagus supaya konsumen merasa kepuasan yang yang jauh lebih baik lagi dari pada yang sebelumnya.