

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, landasan teori, hipotesis, dan hasil pengujian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Reputasi Perusahaan (X1) beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas yang dibuktikan melalui $t_{0,016} < 0,05$ serta nilai koefisien regresi yang sebesar 0,181 artinya semakin tinggi reputasi perusahaan maka persepsi dari konsumen akan semakin tinggi dan akan mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan serta menyediakan pelayanan yang terbaik kepada calon konsumen serta konsumennya sebesar 0,181 dari nilai nilai sebelumnya.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas yang dibuktikan melalui $t_{0,002} < 0,05$ serta nilai koefisien regresi yang sebesar 0,067 artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka keunggulan perusahaan yang diharapkan dan pengendalian atas taraf keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen dan akan mempengaruhi nasabah untuk tetap menggunakan jasa sebesar 0,067.
3. Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara serentak (secara bersama-sama) beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas dengan nilai konstanta sebesar 6,999 yang diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan), artinya semakin tinggi reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Cabang Sekip Palembang
 - a. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang, namun demikian masih ditemukan beberapa nasabah yang berpendapat kurang baik mengenai reputasi perusahaan. Oleh karena itu diharapkan untuk terus meningkatkan reputasi perusahaan dengan cara menjaga citra dan nama baik perusahaan melalui pelayanan yang baik, berkualitas, dan dapat dipercaya bukan hanya kepada nasabah aktif tetapi juga kepada nasabah potensial pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.
 - b. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan tabungan emas, serta dapat diketahui variabel kualitas pelayanan lebih dominan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas, hal itu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berinvestasi dalam bentuk tabungan emas. Oleh karena itu diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan seperti kemudahan- kemudahan dalam bertransaksi.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Penelitian ini hanya terbatas pada pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan tabungan emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang, sehingga diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel lain untuk digunakan yang masih sebesar 77% pada penelitian.