

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan dari pengolahan hasil data dengan alat bantu Smart PLS 3.3, mengenai Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Pegadaian Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Interven Di Masa Pandemi Covid-19“Studi Kasus PT. Pegadaian Pasar Senin. Berikut ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan:

- a. Dari penelitian yang menggunakan variabel inovasi produk mendapatkan hasil bahwa inovasi produk terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di pegadaian dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.366. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pegadaian pada saat ini dipengaruhi oleh inovasi produk yang dilakukan oleh pegadaian. Inovasi produk yang dimaksud ialah adanya variasi produk yang ditawarkan pegadaian pada pelanggannya. Kemudahan pelanggan dalam memperoleh pinjaman pembiayaan dan juga dalam berinvestasi emas. Dan juga produk layanan yang berkualitas dan memiliki manfaat yang lebih sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Dapat disimpulkan dengan menciptakan dan meningkatkan inovasi produk yang dilakukan pegadaian menciptakan kepuasan terhadap pelanggan pegadaian.
- b. Dari penelitian yang menggunakan variabel inovasi layanan mendapatkan hasil bahwa inovasi layanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di pegadaian dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.285 Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pegadaian pada saat ini dipengaruhi oleh inovasi layanan yang dilakukan oleh pegadaian. Inovasi layanan yang dimaksud ialah adanya penggunaan teknologi dalam sistem

- c. pelayanan jasa yang diberika pegadaian berupa aplikasi yang bernama pegadaian digital. Pengembangan layanan baru seperti adanya layanan gadai peduli yaitu pembebasan bunga pinjaman terhadap pelanggan selama tiga bulan di masa pandemi, serta adanya tabung emas dimana pelanggan dapat mencicil emas. Serta terjalinnya interaksi komuikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan pegadaian. Dapat disimpulkan dengan mengembangkan inovasi layanan dalam memerikan layanan kepada pelanggan hal tersebut dapat meciptakan kepuasan terhadap pelanggan.
- d. Dari penelitian yang meggunakan variabel kualitas layanan mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di pegadaian dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.240. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pegadaian pada saat ini dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dilakukan oleh pegadaian. Kualitas layanan yang dimaksud ialah adanya sarana dan prasarana yang nyaman dan terjaga kebersihannya, memiliki sumber daya manusia berkualitas serta standar operaional pelayanan yang telah di terapkan kepada pelanggan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Dapat disimpulkan dengan menerapkan kualitas layanan yang berkualitas baik berdampak pada kepuasan terhadap pelanggan.
- e. Dari penelitian yang meggunakan variabel kepuasan pelanggan mendapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di pegadaian dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.439. Selanjutnya dengan meggunakan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening antara inovasi produk, inovasi layanan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas terbukti dapat memediasi dan medapatkan hasil positif dan signifikan. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pegadaian pada saat ini dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan yang dirasakan terhadap pelanggan pegadaian. Kesesuaian harapan pelanggan dan produk serta layanan yang berkualitas memuat pelanggan

puas. Dapat disimpulkan dengan menciptakan kepuasan terhadap pelanggan berdampak pada terciptanya rasa loyalitas pula terhadap pelanggan..

V.2 Saran

a. Bagi Perusahaan

berdasarkan nilai koefisien jalur sebesar 0.366 dari inovasi produk terhadap kepuasan. Inovasi produk yang dilakukan pegadaian perlu dipertahankan serta dikembangkan dengan menciptakan berbagai inovasi produk baru yang lebih bervariasi guna memenuhi kebutuhan pelanggan dari nilai koefisien jalur sebesar 0.285 dari inovasi layanan perlu ditingkatkan pula dengan menggunakan berbagai teknologi yang ada sehingga dapat lebih memudahkan pelanggan pada saat melakukan transaksi di pegadaian.. Serta dari nilai koefisien jalur sebesar 0.240 dari kualitas layanan perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pelanggan agar pelanggan semakin nyaman saat melakukan transaksi dipegadaian dengan meningkatkan hubungan komunikasi kepada pelanggan agar pelanggan nyaman dan diperhatikan.

. b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian mendatang sebaiknya perlu pemaksimalan proses pengambilan informasi dari responden dan perlu adanya penambahan variabel agar lebih beragam. Penambahan variabel itu seperti: differensiasi produk, harga, promosi, kualitas produk, dan kualitas SDM.