

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan Analisa data dan pembahasan yang sudah dijabarkan dengan analisis deskriptif dan inferensial mengenai kualitas layanan seperti keandalan, efisiensi, keamanan/privasi, responsivitas dan web desain terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keandalan terhadap kepuasan pelanggan  
Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan artinya keandalan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan Pegadaian Digital di Cabang Pondok Labu.
2. Efisiensi terhadap kepuasan pelanggan  
Efisiensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan artinya efisiensi tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan pelanggan terhadap layanan Pegadaian Digital di Cabang Pondok Labu.
3. Keamanan/privasi terhadap kepuasan pelanggan  
Keamanan/privasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan artinya keamanan/privasi tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan pelanggan terhadap layanan Pegadaian di Cabang Pondok Labu.
4. Responsivitas terhadap kepuasan pelanggan  
Responsivitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan artinya responsivitas tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan pelanggan terhadap layanan Pegadaian di Cabang Pondok Labu.
5. Web desain terhadap kepuasan pelanggan  
Web desain tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, artinya web desain tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan pelanggan terhadap layanan Pegadaian di Cabang Pondok Labu.

## **V.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang telah dilakukan tentunya memiliki beberapa hambatan. Terutama dalam proses pengambilan data, jawaban yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, sehingga peneliti harus lebih menyakinkan lagi apakah responden benar-benar mengerti makna dari setiap butir pernyataan dalam kuesioner.

## **V.3 Saran**

Berdasarkan hasil simpulan dan pembahasan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti, antara lain:

1. Bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti mengenai topik yang sama, diharapkan untuk menambah variabel independen yang berpotensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas cakupan wilayah objek penelitian. Tujuannya agar penelitian lebih bervariasi dan lebih menguatkan lagi tentang teori kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.
2. Bagi perusahaan, berdasarkan hasil penelitian ini peneliti menyarankan agar lebih memperhatikan lagi faktor-faktor yang dapat memicu kepuasan pelanggan terkait kualitas layanan Pegadaian Digital. Karena kepuasan pelanggan merupakan alat ukur keberhasilan suatu produk/layanan yang telah ditawarkan perusahaan kepada pelanggan.