

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian serta hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan. H_0 ditolak dan H_a disetujui karena nilai t sebesar 3,917 lebih tinggi dari t -tabel sebesar 1,997 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Menurut hasil koefisien determinasi, 57,8% dari variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh efek gabungan denda dan kualitas layanan.
2. Sanksi denda sistem gadai juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan t -hitung sebesar 2,979 $>$ t -tabel 1,997 dan signifikansi $0,004 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Sanksi denda menyumbang 35,2% terhadap kepuasan nasabah, meskipun sebagian nasabah merasa terbebani. Penyesuaian nilai denda dapat meningkatkan kenyamanan dalam pembayaran.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan sanksi denda memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan. Hasil uji F menunjukkan F hitung sebesar 45,791 $>$ F -tabel 3,13 dengan signifikansi 0,000. Nilai R^2 sebesar 57,8% menunjukkan kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

5.2 Saran

Berikut adalah saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian:

1. **Bagi perusahaan,** Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui perbaikan kualitas layanan dan evaluasi sanksi denda. Disarankan pula agar perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kompetensi dalam melayani nasabah secara profesional.
2. **Bagi peneliti selanjutnya,** Penelitian lanjutan disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti harga, kepercayaan, atau kenyamanan fasilitas, serta memperluas cakupan objek penelitian agar hasilnya lebih komprehensif dan relevan di berbagai perusahaan.