

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Citra merek secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Teluk Betung Bandar Lampung
2. Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Teluk Betung Bandar Lampung
3. Secara simultan citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Teluk Betung Bandar Lampung

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan sebagai berikut :

1. Untuk PT Pegadaian Cabang Teluk Betung Bandar Lampung diharapkan tetap mempertahankan citra merek dan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan nasabah.

Hal ini karena citra merek dan kualitas pelayanan baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Peneliti selanjutnya, diharapkan kepada peneliti untuk dapat menambah variabel independen lainnya seperti kepercayaan pelanggan, harga dan promosi.