

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta.
3. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran untuk perbaikan penelitian yang akan datang :

1. Penelitian akan lebih baik apabila tidak hanya menggunakan kuesioner saja tetapi dilengkapi dengan teknik wawancara atau metode lainnya agar bisa mendapatkan data yang lebih valid dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

2. Penelitian ini masih terbatas pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, untuk peneliti selanjutnya dapat dilakukan penambahan variabel penelitian yang juga berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.
3. Variabel Kualitas Pelayanan Kualitas produk pada Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan perlu dijaga dan ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah Pegadaian. Pegadaian dimata masyarakat dan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta. Hal ini dikarenakan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk yang mempunyai pengaruh cukup besar (60,9%) terhadap Kepercayaan Nasabah untuk bertransaksi.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.