

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Dari penelitian tentang tingkat kinerja dan kepentingan nasabah di Perum Pegadaian Pakem dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Nasabah Perum Pegadaian Pakem menilai bahwa kepuasan yang mereka peroleh belum sepenuhnya sesuai dengan kepentingan atau harapan mereka.
2. Prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu :
  1. Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran
  2. Sarana parkir
  3. Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi
  4. Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan
  5. Jangka waktu kredit
  6. Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah
3. Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* ternyata menghasilkan urutan prioritas perbaikan layanan yang sama, yaitu pertama keterbukaan menerima kritik dan saran, saran parkir, bunga (sewa modal) dan biaya administrasi, ketepatan penaksir menaksir barang

jaminan, jangka waktu kredit dan terakhir cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah. Kelebihan PGCV dapat membandingkan diagram Importance dan Performance dalam bentuk yang lebih teliti dan terperinci, sedangkan dengan Tingkat Kesesuaian, suatu kinerja dapat diputuskan untuk dilakukan perbaikan atau dipertahankan dengan tolak ukur nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan dan dengan perhitungan yang lebih sederhana, sehingga dapat menghemat waktu.

## 6.2 Saran

1. Hendaknya Perum Pegadaian lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah dengan terus melakukan perbaikan layanan atau mempertahankan serta meningkatkan prestasinya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
3. Untuk penelitian yang bertujuan menentukan urutan prioritas perbaikan, dapat menggunakan konsep Tingkat kesesuaian pada *Importance Performance Analysis (IPA)*, karena selain menghemat waktu dengan perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan atau mempertahankan suatu kinerja juga dapat diputuskan.