BABV

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengujian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan tentang pengaruh *Komunikasi Digital* Terhadap Kepuasan layanan Nasabah Pegadaian cabang Tarandam, adalah sebagai berikut :

Setelah melalui analisis uji linear memperoleh nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar $0,85 > 0,05$. dengan variabel (X), Penarikan untuk berhenti terhadap variabel (Y) Berdasarkan uji *R-Square* dapat dilihat nilai koefisien pengaruh *kepuasan nasabah* dengan nilai *R-square* sebesar 0,61 hal ini berarti bahwa adanya pengaruh Pengaruh *Komunikasi Digital Berbasis Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah* sebesar 61 % Sedangkan uji korelasi *product moment* dapat diperoleh nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Maka dapat simpulkan bahwa adanya pengaruh atau berkorelasi antara variabel (X) dengan variabel (Y), dan memiliki hubungan yang positif antar variabel. Hasil dari uji korelasi ini memiliki hubungan korelasi sedang, karena nilai *pearson correlation* 0,463 berada pada kisaran $0,40 - 0,70 =$ korelasi sedang Dan pegujian hipotesis menjelaskan bahwa standar koefisien dengan nilai 0,246 dan nilai signifikansi $< 0,05$. sedangkan dilihat dari t hitung dengan nilai $1.760 > 1,676$ t tabel, artinya **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan.**

5.2 Saran

a. Untuk Penulis

Berdasarkan hasil penelitian, sangat penting untuk terus mengevaluasi dan mengkaji kualitas konten informasi yang disediakan dalam aplikasi digital. Penulis perlu memastikan informasi tersebut akurat, jelas, dan mudah dipahami oleh nasabah. Proses review berkala dan kolaborasi dengan tim komunikasi sangat dianjurkan untuk mencapai tujuan ini.

b. Untuk Universitas

Universitas dapat berperan dalam memberikan pelatihan rutin bagi pegawai Pegadaian dalam hal keterampilan komunikasi melalui platform digital. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan mendengarkan secara aktif dan merespons kebutuhan nasabah dengan tepat. Selain itu, universitas juga bisa menawarkan program studi yang fokus pada digital marketing dan customer relationship management.

c. Untuk Pegadaian

Pegadaian perlu meningkatkan responsivitas layanan dengan menambah fitur live chat atau chatbot dalam aplikasi, yang dapat membantu menangani pertanyaan dan keluhan nasabah dengan lebih cepat. Selain itu, pengembangan fitur-fitur aplikasi yang mempermudah interaksi nasabah, seperti pengingat jatuh tempo dan riwayat transaksi, sangat diperlukan. Pegadaian juga sebaiknya menciptakan saluran yang lebih efektif untuk umpan balik nasabah melalui survei kepuasan berkala.

d. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk terus meningkatkan kesadaran nasabah tentang layanan digital yang tersedia melalui kampanye pemasaran yang efektif. Analisis rutin terhadap data penggunaan aplikasi untuk memahami perilaku nasabah juga penting. Selain itu, kolaborasi dengan pihak ketiga untuk meningkatkan infrastruktur teknologi dan keamanan aplikasi akan menjaga kepercayaan nasabah. Mengajak nasabah berpartisipasi dalam pengembangan aplikasi baru dan melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan dapat lebih meningkatkan pengalaman pengguna.