

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

1. *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention pada Pegadaian Syariah Bengkulu. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,563 lebih besar dari nilai t tabel 1,98 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik citra merek yang dimiliki Pegadaian Syariah Bengkulu, maka semakin tinggi pula keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan Pegadaian Syariah.
2. Customer Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention pada Pegadaian Syariah Bengkulu. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,262 lebih besar dari nilai t tabel 1,98 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman nasabah yang baik selama menggunakan layanan Pegadaian Syariah Bengkulu dapat meningkatkan keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut.
3. *Brand Image* dan Customer Experience secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention pada Pegadaian Syariah Bengkulu. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 72,502 lebih besar dari F tabel sebesar 3,07 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu memengaruhi tingkat Customer Retention nasabah Pegadaian Syariah Bengkulu.

5.2 SARAN

1. pada variabel *Brand Image* dengan nilai terendah 4,12, Pegadaian Syariah Bengkulu perlu memperkuat citra merek melalui komunikasi yang konsisten serta meningkatkan kepercayaan konsumen.
2. pada variabel *Customer Experience* dengan nilai terendah 4,10, Pegadaian Syariah Bengkulu disarankan meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan agar pengalaman konsumen lebih optimal.
3. pada variabel *Customer Retention* dengan nilai terendah 4,15, Pegadaian Syariah Bengkulu perlu memperkuat strategi loyalitas agar konsumen memiliki keinginan lebih tinggi untuk terus menggunakan layanan.

