

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam kualitas pelayanan pada sistem manual terdapat kelebihan yaitu prosedur pelayanan yang efektif, pelayanan baik diberikan oleh karyawan, dan nasabah tabungan emas lebih mudah menanyakan perihal kebutuhan secara langsung dengan jawaban yang memuaskan. Sementara itu kekurangan dari kualitas pelayanan sistem manual ini memerlukan waktu yang lama, dan kondisi ruang tunggu nasabah yang kurang memadai karena sempit.
2. Dalam kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pula terdapat kelebihan yaitu aplikasi dapat diakses dengan mudah, terdapat FAQ untuk menjawab keluhan-keluhan yang dialami nasabah, lebih efektif di akses kapan saja. Sementara itu kekurangan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini yaitu terkadang masa login mudah habis dan harus mengganti password melalui e-mail, dan membutuhkan kondisi jaringan yang bagus untuk mengaksesnya.
3. Terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan antara nasabah sistem manual dengan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dapat dilihat dari indikator bukti fisik (*tangibles*) pada sistem manual yang menunjukkan bahwa ruang tunggu yang disediakan kurang memadai, dan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital terdapat 2 indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*) dan kehandalan (*reability*) yang menunjukkan bahwa fitur dashboard harga emas terkadang eror dan aplikasi sedikit susah untuk digunakan. Perbedaan kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari hasil uji *Mann Whitney* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai *asympt. sig (2-tailed)*  $0,000 < 0.05$ . Karena

hasil uji *Mann Whitney U* lebih kecil dari taraf signifikansi maka  $H_0$  ditolak.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran dari peneliti ialah sebagai berikut :

1. Pihak perusahaan hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas pada pengguna sistem manual, seperti menata ulang ruang tunggu agar terlihat lebih luas dan karyawan harus lebih tanggap dalam melayani nasabah.
2. Pada pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital hendaknya perusahaan mengupdate fitur-fitur yang ada pada aplikasi, agar tampilan aplikasi lebih menarik dan mudah untuk dipahami oleh nasabah.

