

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Gambaran kualitas pelayanan gadai emas pada BRI Syariah Cabang Cirebon yang dinilai dari pelayanan prima Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), dan Action (tindakan) dikategorikan setuju. Hal ini dapat terlihat dari jumlah rata-rata keseluruhan penilaian nasabah sebesar 53,79% menyatakan kualitas pelayanan gadai emas dikategorikan setuju berdasarkan dari 70 responden yang rata-rata menjawab dengan kategori “setuju” terhadap kualitas pelayanan gadai emas.
2. Gambaran kepuasan nasabah terhadap pelayanan gadai emas pada BRI Syariah Cabang Cirebon dikategorikan puas. Hal ini dapat terlihat dari jumlah rata-rata keseluruhan penilaian nasabah sebesar 49,57% dikategorikan “puas” terhadap pelayanan gadai emas yang diberikan oleh petugas gadai.
3. Setelah diperoleh data-data informasi penilaian responden/nasabah terhadap kualitas pelayanan gadai emas di Bank Rakyat Indonesia Syariah kemudian data-data tersebut diolah menggunakan metode statistik untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Terdapat pengaruh antara kualitas

pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai R (regresi) sebesar 0,691 dengan nilai  $t_{hitung}$  7,883.  $> t_{tabel}$  1,668. Kualitas pelayanan gadai emas juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar 47,8% dan sisanya sebesar 52,25% adalah faktor lain. Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan gadai emas merupakan faktor yang penting dalam upaya memberikan kepuasan terhadap nasabah.

## **B. Saran**

Beberapa saran yang dapat di sampaikan kepada pihak perbankan syariah (khususnya BRI Syariah cabang Cirebon) adalah sebagai berikut:

1. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon perlu meningkatkan lagi kualitas sistem pelayanan gadai emas dimasa yang akan datang berdasarkan 5 konsep pelayanan prima (Ability/kemampuan, Attitude/sikap, Appearance/penampilan, Attention/perhatian), dengan maksud agar sistem pelayanan gadai emas yang baik kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan demi menciptakan kepuasan nasabah.
2. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon perlu lebih meningkatkan lagi kepuasan nasabah dimasa yang akan datang Harapan dan Pelayanan terjamin.
3. Perlu dilakukan penelitian selanjutnya, dengan maksud untuk mendapatkan data yang lebih obyektif lagi dan lebih bervariasi dengan

subyek yang lebih luas sehingga hasilnya dapat digunakan untuk mengeneralisir populasi yang ada dan pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon akan mendapatkan data dan hasil penelitian lebih obyektif dan bervariasi demi mendapatkan kecenderungan yang positif dan diharapkan dapat diaplikasikan.