

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah UPS Cikijing, maka akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing. Artinya semakin meningkat kepercayaan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah.
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing. Artinya semakin strategis lokasi Pegadaian Syariah UPS Cikijing, maka akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah.
4. Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing dengan pengaruh simultan sebesar 41,7%. Artinya kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Cikijing dapat dibangun melalui perbaikan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan pemilihan lokasi yang dilakukan secara tepat.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang ingin disampaikan sebagai masukan kedepannya agar dapat diperbaiki, diantaranya yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel kualitas pelayanan yaitu kecepatan dengan pernyataan “pegawai Pegadaian Syariah UPS Cikijing menyelesaikan pelayanan dengan cepat”. Maka yang dapat dilakukan untuk memperbaikinya yaitu dengan cara pelatihan bagi pegawai seperti pelatihan penggunaan teknologi yang

digunakan dalam proses pelayanan, seperti aplikasi khusus yang digunakan, sehingga pegawai Pegadaian Syariah UPS Cikijing dapat menggunakan alat-alat tersebut dengan efisien. Selain itu, dapat juga dilakukan pelatihan keterampilan dan pengetahuan tentang produk dan layanan yang ditawarkan sehingga pegawai Pegadaian Syariah UPS Cikijing dapat memberikan informasi yang akurat dan solusi yang tepat dengan cepat.

2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel kepercayaan yaitu pemenuhan dengan pernyataan “Pegadaian Syariah UPS Cikijing memiliki kemauan untuk memenuhi harapan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik”. Maka yang dapat dilakukan untuk memperbaikinya yaitu dengan cara mendengarkan kebutuhan dan harapan nasabah kemudian selalu berusaha untuk melampaui harapan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, dapat juga dilakukan pelatihan keterampilan komunikasi yang efektif untuk memahami kebutuhan nasabah, sehingga dapat memberikan solusi atau bantuan yang tepat.
3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel lokasi yaitu kesediaan lahan parkir dengan pernyataan “tempat parkir Pegadaian Syariah UPS Cikijing luas dan aman”. Maka yang dapat dilakukan untuk memperbaikinya yaitu dengan cara memperluas lahan parkir ke area sekitarnya atau dengan mengidentifikasi area yang tidak dimanfaatkan dengan baik di sekitar Pegadaian Syariah UPS Cikijing yang dapat dijadikan tambahan area parkir.