

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta hasil analisis data yang diperoleh dengan SPSS 22, maka penulis menarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Suka Bangun dengan pengaruh sebesar 15,3%. Selama pelayanan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan nasabah dan melakukan transaksi yang aman dan nyaman selama bertransaksi. Hal ini dapat memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada pegadaian UPS Suka Bangun.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan adapun saran yang dapat penulis berikan kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, yang ingin meneliti permasalahan yang sama agar dapat mengkaji lebih dalam lagi terkait permasalahan tersebut

karena kontribusi pelayanan hanya 15,3% terhadap tingkat kepuasan, artinya masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Suka Bangun.