

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penulis dapat membuat beberapa kesimpulan tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah di kantor cabang gadai emas pegadaian syariah Kepandean Serang, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa gadai emas di pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang. Berdasarkan nilai t tabel dengan taraf nyata sebesar 0,05 serta $df = n-k$ (100-2) adalah sebesar 1,98447, maka berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t hitung sebesar $8,686 > 1,98447$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa gadai emas di pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang.
2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang- banten Sesuai dengan hasil uji koefisien

determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,660, hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan nasabah. Nilai R² sebesar 0,435, hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 43,5 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar $100\% - 43,5\% = 56,5\%$. Variable kepuasan nasabah dipengaruhi variable kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan tentang kepuasan pelanggan jasa gadai emas di pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang dapat digunakan sebagai referensi untuk pengambilan keputusan dan evaluasi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan pegadaian syariah kantor cabang kepandean serang-banten.
2. Pelayanan kepada pelanggan harus terus ditingkatkan untuk menjadi lebih ramah dan menyenangkan.