

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Karakteristik Marketing Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Serang. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan pengujian signifikansi antara variabel X dan Y melalui software *IMB SPSS Statistics Version 23*, maka diperoleh nilai t_{hitung} menunjukkan angka 10,835 yang kemudian dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Berdasarkan pada (dk) derajat kebebasan yang besarnya adalah $n-k-1$ maka $95-1-1=93$ dengan taraf kesalahan yang digunakan sebesar 5% maka nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Sedangkan tingkat signifikansi t_{hitung} sebesar $0,000 < 0,050$ menunjukkan hipotesis yang diajukan diterima yaitu Karakteristik Marketing Syariah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Oleh karena itu diketahui bahwasanya nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $10,835 > 1,985$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya pengaruh yang positif antara Karakteristik Marketing Syariah terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil uji t dari Karakteristik Marketing Syariah meliputi teistis (rabbaniyyah), etis (akhlaqiyyah), realistik (al-waqi'iyah) dan humanistik (al-insaniyyah) yaitu: hasil uji t dari teistis (rabbaniyyah) nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $5,641 > 1,985$, etis (akhlaqiyyah) terlihat nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $5,678 > 1,985$, realistik (al-waqi'iyah) nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu

6,758 > 1,985 dan humanistis (al-insaniyyah) nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 6,830 > 1,985. maka teistis (rabbaniiyyah), etis (akhlaqiiyyah), realistik (al-waqi'iiyyah) dan humanistis (al-insaniyyah) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Dari hasil koefisien determinasi yang dilakukan pada uji determinasi diperoleh nilai r^2 sebesar 0,558 yang menyatakan bahwa kekuatan hubungan variabel independen dengan variabel dependen memiliki hubungan yang kuat sebesar 55,8%. Sedangkan sisanya sebesar 44,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Serang agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah. Sehingga dapat memberikan pengaruh positif kepada nasabah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam keputusan nasabah untuk menggunakan jasa di Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Serang. Selain itu, memberikan pelayanan yang berkualitas adalah salah satu upaya untuk merawat nasabah agar terciptanya sikap loyalitas dari nasabah untuk tetap menggunakan jasa-jasa di Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Serang.
2. Manajemen Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Serang agar dapat mengevaluasi kinerja karyawannya dalam hal pelayanan. Sehingga kedepannya dapat menghasilkan proyeksi yang lebih baik.