

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Unit Pegadaian Syariah kepada nasabah cukup ramah dan bagus sesuai dengan prosedur pelayanan. Setiap nasabah yang datang disambut dengan baik dan nasabah yang bingung dengan produk *Rahn* (Gadai Emas) maka karyawan menjelaskan dengan baik mengenai sistemnya sehingga nasabah merasa tertarik dan ingin menggunakan produk *Rahn* (Gadai Emas).
2. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *Rahn* (Gadai Emas) 7 orang nasabah yang telah diwawacarai terdapat 5 orang nasabah yang merasa puas fasilitas yang cukup bagus dan dengan prosedur *Rahn* (Gadai Emas) yang cukup mudah dan tidak terlalu sulit namun terdapat 2 orang nasabah yang merasa kurang puas dengan fasilitas tempat parkir yang telah disediakan karena terlalu sempit sehingga menyulitkan nasabah yang datang dan yang ingin pergi dalam memarkirkan atau mengeluarkan kendaraannya.
3. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *Rahn* (Gadai Emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai ialah pelayanan yang cepat dan prosedur yang diberikan oleh karyawan tidak terlalu rumit di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dalam proses pencairan pinjamannya.

B. Saran-Saran

1. Bagi Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai, sarannya agar lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam menyediakan fasilitas tempat parkir supaya nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi karyawan; jumlah karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai alangkah baiknya ditambah lagi khususnya dalam menangani nasabah khususnya nasabah yang terbanyak yaitu pada produk rahn (Gadai Emas). Jadi, apabila banyak nasabah yang datang maka nasabah tidak terlalu lama menunggu dan proses pencairan pinjaman bisa lebih cepat.
3. Bagi nasabah; disaat ingin melakukan penebusan barang sebaiknya konfirmasi terlebih dahulu sehari sebelum tanggal penebusan barang kepada karyawan, agar Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai bisa menyiapkan barang nasabah besok harinya dan supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara nasabah dan karyawan.
4. Bagi peneliti selanjutnya; didalam penelitian ini yang berjudul kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk rahn (gadai emas), dan saran saya kepada peneliti selanjutnya agar meneliti tentang prosedur gadai yang bermasalah sebagai saran untuk judul skripsi selanjutnya.