

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin, bahwa strategi pelayanan yang dijalankan hanya menggunakan 3S senyum, sapa, dan salam

1. Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah dilihat dari pelayanan yang menggunakan 3S senyum, sapa, dan salam. Selain itu Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin juga menjalankan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry walaupun ada beberapa kualitas pelayanan yang harus diperhatikan lagi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*realibility*), dan jaminan (*assurance*).
2. Kendala yang dihadapi oleh Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin yaitu latar belakang nasabah yang berbeda, kendala yang diinginkan biasanya kosong atau indend didealler-dealler, dan adanya miss komunikasi antara karyawan pegadaian baik itu tim survei atau karyawan didalam Pegadaaian Syariah tersebut dengan nasabah.
3. Bagi penulis selanjutnya diharapkan melakukan penelitian mendalam untuk mengkaji strategi pelayanan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah agar lebih mengetahui bagaimana pelayanan yang dijalankan Pegadaian

Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah dan dapat melengkapi kekurangan pengetahuan dalam meneliti strategi tersebut.

B. Saran

Saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini adalah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin beberapa aplikasi kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagian besar telah dikerjakan dengan baik dan harus ditingkatkan lagi dalam memberikan kualitas produk pembiayaan Amanah. Semua kualitas pelayanan sudah baik tetapi ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Diharapkan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin bisa lebih memperbaiki pelayanannya secara maksimal supaya nasabah merasa nyaman.