

BAB V

PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah disajikan dalam penyajian dan analisis data, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam perasional pelayanannya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sudah cukup baik karena 4 dari 7 dimensi atau sebagian besar dari teori E-Servqual sudah terpenuhi dengan baik yakni dimensi efisiensi, akurasi janji layanan (*fulfiment*), privasi, dan kontak. Hanya satu dimensi yakni Reiabilitas yang berjalan belum begitu baik, Sedangkan dimensi daya tanggap dan kompensasi penulis belum menemukan hasil yang kongkrit.
2. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sudah efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin hal tersebut sesuai dengan data jumlah nasabah sebelum dan sesudah adanya Aplikasi PSDS yang diperoleh dari Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga yakni bapak Taufiq.

2. Saran

1. Saran untuk Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin untuk bisa memaksimalkan kinerja Aplikasi PSDS ada beberapa hal yang harus diperbaiki lagi. Ada baiknya jika pihak Pegadaian Syariah lebih banyak lagi dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya nasabah khususnya mengenai kegunaan dan manfaat dari aplikasi PSDS baik

melalui iklan atau penyuluhan secara langsung agar dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan aplikasi PSDS. Selain itu, *error system* yang sering terjadi pada aplikasi PSDS juga merupakan hal serius yang harus diperbaiki agar bisa membuat pelayanan aplikasi ini menjadi lebih baik lagi.

2. Untuk penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pembandingan, referensi dan juga dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya agar bisa mengkaji lebih memperdalam dan memperluas penelitiannya mengenai lembaga keuangan syariah.