

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Dari hasil analisis dengan menggunakan pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) maka diketahui bahwa kualitas kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan di prioritaskan diantaranya ialah Pada dimensi *Reliability* Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, Pada dimensi *Responsiveness* Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan, Pada dimensi *Emphaty* Kemampuan karyawan berkomunikasi
2. Terdapat Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah dan Prioritas yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru ialah *Responsiveness* yang dimana seharusnya pimpinan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dapat mengedukasi karyawan dengan melakukan pelatihan agar karyawannya dapat cepat tanggap dalam melayani nasabah, dan selalu sigap saat dibutuhkan oleh nasabah, Selanjutnya pada dimensi *Assurance* PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru seharusnya merekrut karyawan yang memiliki kompetensi yang baik dalam melayani pelanggan, melatih dan terus mengingatkan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

khususnya bagian pelayanan untuk dapat memberikan senyum sapa kepada nasabah, tidak hanya staf pelayanan, semua karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru harusnya dapat didukasi untuk memberikan senyum sapa kepada seluruh nasabah yang datang ke PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

B. SARAN

1. Diharapkan agar PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan priosritasnya ialah memperbaiki *Responsiveness dan Assurance*. Agar tidak terjadinya complain berkelanjutan.
2. Diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menggunakan kualitas pelayanan dengan literatur terbaru