

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan analisis metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis* yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa kesimpulan yang di dapatkan, yaitu :

1. Nilai rata-rata kualitas pelayanan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani adalah sebesar 0,8524, dimana nilai tersebut masih kurang dari 1 atau $(Q) < 1$. hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani masih belum memenuhi harapan dari pelanggannya. Dari nilai rata-rata kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan kualitas pelayanan perusahaan kurang baik dikarenakan $(Q) < 1$
2. Atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari 5 dimensi terdapat pada kuadran A yaitu luasnya parkir area yang aman untuk kendaraan, tersedianya layanan parkir dan valet parking, kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan, perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada nasabah, kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan.
3. Jika dilihat dari diagram kartesius, terdapat 5 atribut yang berada dalam kuadran A yang mendapatkan prioritas utama, dimana harapan lebih besar daripada kinerja perusahaan, yang dimana atribut tersebut sangat penting bagi pelanggan tetapi perusahaan belum melaksanakannya dengan baik

sesuai dengan keinginan nasabah dan sudah seharusnya lebih diperbaiki lagi dalam pelayanan tersebut agar meningkatkan kepuasan pelanggan, yang termasuk atribut yang berada dalam kuadran A yaitu luasnya parkir area yang aman untuk kendaraan, tersedianya layanan parkir dan valet parking, kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan, perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada nasabah, kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan. Kemudian prioritas selanjutnya yaitu pada kuadran C yang sama-sama harus diperhatikan walaupun atribut yang dianggap kurang penting bagi pelanggan dan dijalankan oleh pihak perusahaan dengan biasa saja namun tetap harus ditingkatkan kualitasnya. Terdapat 7 atribut yang masuk dalam kuadran C, yaitu karyawan dan staf memperhatikan keluhan pelanggan, ketelitian transaksi, keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari nasabah, karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua nasabah (tidak membedakan), kemampuan komunikasi yang baik dengan pelanggan, karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh nasabah, lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet) yang bersih, rapi dan nyaman.

B. Saran

1. Adapun saran yang diberikan peneliti untuk pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani adalah sebagai berikut:

Sebaiknya pihak perusahaan selalu memperhatikan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dengan terus melakukan perbaikan untuk dapat

meningkatkan kualitas layanan. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi pihak perusahaan.

2. Dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini sesuai dengan literature terbaru mengenai produk pembiayaan rahn ini diantaranya evaluasi penerapan produk rahn di lembaga keuangan syariah baik Bank Syariah, Pegadaian Syariah, maupun BPRS.

.