BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Kota Banjarmasin menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles*, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori "sangat puas" dengan nilai CSI sebesar 96,82%**.** Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah dengan sangat baik. Seluruh dimensi kualitas pelayanan memperoleh kategori sangat puas, dengan nilai tertinggi pada dimensi *assurance* sebesar 97,97%, diikuti reliability sebesar 97,69%, *tangibles* sebesar 97,31%, *empathy* sebesar 97,14%, dan *responsiveness* sebesar 96,10%. Meskipun dimensi *responsiveness* memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, aspek tersebut tetap berada pada kategori sangat puas dan menunjukkan adanya peluang untuk terus meningkatkan kecepatan pelayanan serta ketanggapan pegawai. Dengan demikian, PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Kota Banjarmasin telah berhasil memberikan kualitas pelayanan yang optimal sehingga mampu menciptakan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi serta memenuhi ekspektasi nasabah pada seluruh aspek pelayanan yang diukur.

ditingkatkan.

B. Saran

1. Saran Praktis

   a. Bagi Lembaga/Instansi (PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin)

      Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori *sangat puas*, maka pihak PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik. Meskipun demikian, peningkatan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada dimensi responsiveness (daya tanggap), seperti menjaga kecepatan pelayanan, serta meningkatkan konsistensi pelayanan agar kepuasan nasabah tetap stabil bahkan dapat terus ditingkatkan.

   b. Bagi Masyarakat (Nasabah)

      Nasabah diharapkan tetap memberikan respon positif, kritik, dan saran yang membangun terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin. Hal ini penting sebagai bentuk kontrol sosial agar kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dapat terus dipertahankan dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah di masa mendatang.

   c. Bagi UMKM

      Bagi pelaku UMKM yang memanfaatkan layanan Pegadaian Syariah,

disarankan untuk menggunakan fasilitas pembiayaan secara optimal sebagai salah satu sumber pendanaan usaha. Selain itu, pelaku UMKM diharapkan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pihak Pegadaian agar kebutuhan pembiayaan dapat terpenuhi dengan tepat. Pemanfaatan layanan secara bijak dan sesuai kebutuhan diharapkan dapat membantu meningkatkan perkembangan usaha serta kesejahteraan pelaku UMKM.

2. Saran Teoritis (Bagi Peneliti Selanjutnya)

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian terkait kepuasan nasabah dengan memperluas variabel yang diteliti, tidak hanya terbatas pada kualitas pelayanan, tetapi juga mencakup variabel lain seperti loyalitas pelanggan, kepercayaan, kualitas produk, dan citra perusahaan**.** Hal ini bertujuan agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain itu, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk mengkaji lebih dalam hubungan antar variabel dengan menggunakan pendekatan analisis yang lebih kompleks, seperti analisis regresi atau metode struktural, sehingga tidak hanya mengetahui tingkat kepuasan, tetapi juga pengaruh antar variabel yang diteliti.

a. Dari Sisi Sampel

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar agar hasil penelitian lebih representatif dan mampu menggambarkan kondisi kepuasan nasabah secara lebih luas. Selain itu, teknik pengambilan sampel dapat ditingkatkan dengan menggunakan metode

probability sampling, seperti *simple random sampling* atau *stratified sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden.

Peneliti selanjutnya juga dapat mempertimbangkan karakteristik responden secara lebih spesifik, seperti jenis produk yang digunakan, frekuensi penggunaan layanan, serta latar belakang ekonomi nasabah, sehingga analisis yang dihasilkan menjadi lebih mendalam dan terarah.

b. Dari Sisi Variabel

Dari sisi variabel, penelitian ini masih terbatas pada kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan, seperti loyalitas pelanggan, kepercayaan, persepsi nilai *(perceived value),* kualitas produk, dan citra perusahaan**,** agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan model penelitian dengan menguji hubungan antar variabel, sehingga tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu menjelaskan pengaruh dan hubungan kausal antar variabel yang diteliti.

3. Perbaikan Metode, Sampel atau Variabel

a. Sisi Metode Penelitian

Pada penelitian ini digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan. Ke depan, penelitian dapat dikembangkan dengan mengombinasikan metode lain

seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) atau *Gap Analysis* secara lebih mendalam dan terintegrasi. Hal ini bertujuan agar hasil analisis tidak hanya menunjukkan tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga dapat mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan secara lebih spesifik pada setiap atribut pelayanan.

b. Sisi Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden yang terbatas sesuai perhitungan *Slovin*. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar jumlah sampel diperbesar atau menggunakan teknik *probability sampling* agar hasil penelitian dapat lebih mewakili populasi secara keseluruhan. Selain itu, penambahan variasi responden dari berbagai karakteristik nasabah (usia, jenis pekerjaan, dan lama menjadi nasabah) juga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan nasabah.

c. Sisi Variabel Penelitian

Penelitian ini berfokus pada variabel kepuasan nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan indeks kepuasan (CSI). Untuk penelitian selanjutnya, variabel dapat diperluas dengan menambahkan faktor lain seperti loyalitas nasabah, kepercayaan *(trust)*, dan citra lembaga *(brand image)*. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan hasil analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan keberlanjutan hubungan nasabah dengan pihak Pegadaian Syariah.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan Responden

   Dalam penelitian ini, jumlah responden terbatas hanya pada 91 nasabah yang diperoleh melalui perhitungan *Slovin* dengan teknik *purposive sampling*. Hal ini menyebabkan hasil penelitian belum sepenuhnya menggambarkan seluruh populasi nasabah PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin secara menyeluruh. Selain itu, karakteristik responden yang beragam juga tidak seluruhnya terwakili secara proporsional.

2. Keterbatasan Instrumen Kuesioner

   Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dengan skala *Likert* yang bersifat tertutup, sehingga responden hanya dapat memilih jawaban yang telah disediakan. Hal ini membatasi kemungkinan responden untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan. Akibatnya, informasi yang diperoleh hanya mencerminkan persepsi secara kuantitatif tanpa pendalaman secara kualitatif.

3. Keterbatasan Waktu

   Pelaksanaan penelitian ini memiliki keterbatasan waktu yang relatif singkat, sehingga proses pengumpulan data, penyebaran kuesioner, dan analisis data dilakukan dalam periode yang terbatas. Kondisi ini dapat memengaruhi kedalaman analisis serta kesempatan untuk melakukan pengumpulan data tambahan yang lebih luas dan mendalam.

4. Keterbatasan Variabel

Penelitian ini hanya berfokus pada variabel kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan pengukuran kepuasan nasabah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Oleh karena itu, faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan nasabah seperti loyalitas, kepercayaan, citra lembaga, dan faktor eksternal lainnya belum dianalisis secara mendalam. Hal ini menyebabkan hasil penelitian hanya menggambarkan kepuasan dari aspek yang diteliti saja.