

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan yakni kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *relibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan tergolong rendah dan positif yaitu sebesar 0.222. Sedangkan besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan yakni sebesar 4.9% sedangkan sisanya sebesar 95.1% merupakan kontribusi atau pengaruh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosional, harga dan biaya.

5.2 Saran

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehubungan dengan hal itu disarankan agar Perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui pelayanan cepat dalam memberikan kredit, memberikan kemudahan persyaratan kredit serta sarana dan prasarana yang menunjang.

- b. Pihak manajemen perum Pegadaian Cabang Gorontalo Selatan dapat memberikan pendidikan dan latihan kepada karyawan agar lebih terampil dan profesional sehingga mampu memberikan pelayanan prima demi tercapainya kepuasan nasabah.
- c. Agar pihak manajemen dapat memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah misalnya kemudahan pelayanan pinjaman, memberikan penjelasan yang detail kepada nasabah sehingga mereka paham tentang prosedur pemberian pinjaman, respon terhadap keluhan nasabah.
- d. Peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti, kualitas produk, emosional, harga/tingkat suku bunga, biaya tambahan.