

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian variabel kepuasan nasabah pada tabel ANAVA di atas menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 87,56, sedangkan untuk F_{tabel} sebesar 3,95 dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut 91. Ternyata hasil tersebut menunjukkan F_{hitung} lebih besar dibandingkan F_{tabel} , maka H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang pengaruh pengetahuan tentang produk syariah terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kramat Raya Jakarta Pusat, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan tentang produk syariah terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kramat Raya di Jakarta Pusat. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pengetahuan tentang produk syariah maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Ada pengaruh yang signifikan dari pengetahuan produk syariah dengan kepuasan nasabah.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat pengaruh pengetahuan produk syariah terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kramat Raya di Jakarta Pusat. Hal ini membuktikan bahwa pengetahuan tentang produk syariah merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah. Adanya pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah akan membuat mereka menjadi nasabah yang tercerahkan pikirannya dalam menggunakan produk syariah sehingga mereka tahu produk mana yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan akan tetap menggunakan produk syariah tersebut, tidak mudah terpengaruh oleh promosi dari Pegadaian Syariah.

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa kepuasan nasabah tinggi. Pegadaian Syariah perlu meningkatkan hubungan jangka panjang dengan nasabah sehingga membuat para nasabah tetap puas menggunakan produk syariah berdasarkan pengetahuan yang nasabah miliki tersebut yang diberikan oleh karyawan kepada nasabahnya. Sedangkan pengetahuan tentang produk syariah yang dimiliki oleh nasabah Pegadaian Syariah juga terlihat tinggi berdasarkan hasil perhitungan. Dalam hal ini terlihat bahwa pengetahuan tentang produk syariah menjadi hal yang penting dalam pembentukan kepuasan nasabah.

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa Pegadaian Syariah harus dapat meningkatkan dan mempertahankan bentuk hubungan dengan nasabah didasarkan pada pengetahuan tentang produk syariah yang dimiliki nasabah dalam melayani nasabahnya, sehingga membuat nasabah memiliki rasa aman dan nyaman dalam menggadai dan bertransaksi di Pegadaian Syariah.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran – saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. Pegadaian Syariah hendaknya dapat lebih inovatif memasarkan produk yang dimiliki dan mensosialisasikannya secara langsung ke masyarakat – masyarakat, terutama di daerah terpencil yang minim sarana informasi dan keterbatasan prsarana sehingga masyarakat awam bisa meningkat pengetahuannya tentang pegadaian syariah dan akan menggunakan dan menjadi nasabah setia di pegadaian syariah.
2. Pengetahuan masyarakat tentang produk syariah lebih ditingkatkan melalui berbagai media yang menjadi sumber informasi bagi masyarakat.
3. Pegadaian syariah memberikan informasi produk dengan jelas dan berkala kepada nasabah ketika bertransaksi sehingga pemahaman nasabah yang kuat dapat diterapkan dalam praktiknya secara langsung dan dievaluasi sebagai pengalamannya menggunakan produk.
4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat meneliti secara mendalam produk syariah yang lain seperti pengetahuan tentang pembiayaan dan implikasinya terhadap kepuasan nasabah.
5. Pelayanan yang diberikan karyawan harus lebih ditingkatkan lagi sehingga nasabah merasakan kenyamanan
6. Dalam penaksiran yang dilakukan karyawan lebih di percepat lagi
7. Karyawan diharapkan bisa memberikan nilai yang besar terhadap barang taksiran nasabah.