

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan penulis. maka penulis dapat mengambil kesimpulan mengenai kepuasan nasabah bahwa sebagian besar nasabah Pegadaian cabang kp.ambon merasa puas, dilihat dari hasil tabel kuesioner antara lain *Tangible* (Bukti Fisik) 1.a Kelengkapan fasilitas fisik Pegadaian, 1.c Kebersihan lingkungan Pegadaian, 1.d Kerapihan karyawan dalam berpakaian, untuk *Reliability* (Keandalan), 2.a kemampuan juru taksir dalam ketepatan taksiran emas, barang elektronik dan benda bergerak, 2.b Jumlah uang yang saya terima setelah taksiran.

Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu 3.a Kecepatan operator dalam melayani pelanggan, 3.c Pegadaian selalu memberikan informasi harga yang terbaru, *Assurance* (Jaminan) 4.a Kesopanan operator, 4.b Keterampilan operator dalam melayani pelanggan, 4.c Pengetahuan operator yang memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan, *Emphaty* (Empati) 5.a Perhatian operator terhadap segala keluhan anda, 5.c Berkomunikasi dengan baik, 5.d Menjamin kenyamanan dan keamanan anda pada saat menggadaikan barang. Dan hasil tabel

kuesioner ketidakpuasan nasabah yaitu 1.b kebersihan toilet, 3.b ketepatan operator dalam melayani nasabah,

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan deskripsi yang dilakukan penulis, kemudian mengubungkannya dengan teori yang bersangkutan, maka penulis ingin memberikan saran yang mungkin berguna bagi Pegadaian cabang Kampung Ambon dalam meningkatkan pelayanan, terkait dengan hal tersebut penulis menyarankan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam prasarana Pegadaian lebih menjaga kebersihan toilet dengan menambah petugas kebersihan agar tercipta kebersihan dan kenyamanan nasabah merasa puas dengan pelayanan bukti fisik.

Perum Pegadaian disarankan untuk selalu menyiapkan karyawan dan petugas yang profesional. Petugas harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang telekomunikasi, bersikap sopan dalam melayani pelanggan, dan cepat tanggap akan apa yang diinginkan oleh nasabah/pelanggan sesuai moto "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah" proses pencairan dana cepat dan mudah. Dan bila ada keluhan nasabah pihak Pegadaian meningkatkan ketanggapannya. Pegadaian disarankan juga menciptakan produk layanan baru sesuai kebutuhan masyarakat yang sejalan dengan misi perusahaan.