

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.
2. *Empathy* merupakan variabel yang paling dominan atau paling berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dilakukan, maka berikut ini adalah saran yang dapat peneliti berikan:

1. **Bagi Perusahaan**
 - a. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah, maka peneliti menyarankan agar Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan lebih meningkatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu strategi pemasaran guna meningkatkan kepuasan nasabah.

- b. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Empathy* merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, maka peneliti menyarankan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan agar lebih meningkatkan *empathy* terhadap seluruh nasabah untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah dengan lebih memperhatikan kebutuhan nasabah dan menjaga hubungan emosional antara karyawan dengan nasabah saat melakukan transaksi dijam pelayanan maupun diluar jam pelayanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi dan mengembangkan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini seperti melakukan penelitian dengan variabel lain dan memperluas populasi serta memperbanyak jumlah sampel agar hasil lebih menyeluruh.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan pengumpulan data primer dengan selain menggunakan survei / kuesioner juga bisa menggunakan wawancara klien untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan hasil analisis yang komprehensif.