

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan jasa PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 99%, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 99%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 99%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 97%, dimensi empati (*emphaty*) sebesar 97%, berdasarkan nilai skor masing-masing dimensi didapat nilai rata-rata keseluruhan dimensi sebesar 98.2%, tergolong tingkat kesesuaian yang baik sehingga dapat dikatakan kinerja karyawan telah dapat memenuhi harapan dari nasabah. Hal ini dapat dilihat dari urutan perbedaan antara kenyataan dan harapan dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi yaitu dimensi Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*)
2. Berdasarkan hasil dari diagram kartesius menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa pada PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang item-item yang memberikan tingkat kepuasan belum puas dan dianggap sangat penting ada pada kuadran A yaitu kebersihan dan kerapihan ruang tunggu, kecepatan, kejujuran, kemampuan komunikasi yang baik, puas dan wajib dipertahankan (dianggap sangat penting) ada pada diagram B yaitu peralatan dan teknologi modern, kapasitas dan keamanan tempat parkir, bukti transaksi yang akurat, keakuratan pelayanan, jaminan rasa aman, petugas ramah dan sabar, kemudahan dalam menemui petugas, petugas memperhatikan kepentingan anda. kurang puas dan kurang penting ada pada diagram C yaitu kenyamanan kondisi ruang tunggu, kelengkapan fasilitas,

keadilan memberikan layanan, kesalahan minimum memberikan layanan, kecepatan memberikan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan petugas, petugas memahami kebutuhan dan harapan anda. puas dan dianggap kurang penting ada pada diagram D yaitu kerapihan dan penampilan petugas, kesiapan dalam melayani nasabah, petugas bersedia mengatasi kesulitan, petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anda. serta dimensi yang harus ditingkatkan yaitu Indikator (item) yang ada pada diagram A yaitu: Item (XI.2) kebersihan dan kerapihan ruang tunggu, (X2.3) kecepatan waktu yang disediakan petugas, (X4.4) kejujuran dalam memberikan pelayanan, (X5.3). Dan item yang perlu dipertahankan yaitu item yang ada pada kuadran B yaitu: Item (XI.4) Peralatan dan teknologi modern yang digunakan, (XI.5) Kapasitas dan keamanan tempat parkir yang disediakan, (XI.7) adanya bukti transaksi yang akurat dan jelas, (X4.1) Petugas pegadaian memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan, (X4.2) Pegadaian memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada anda, (X4.3) Petugas pegadaian selalu bersikap ramah dan sabar, (X5.2) Kemudahan dalam menemui petugas pegadaian, (X5.4) Petugas pegadaian sungguh- sungguh dalam memperhatikan kepentingan anda.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran untuk kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

- a. Sebaiknya pihak Pegadaian tetap mempertahankan pelayanan Dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) memiliki skor yang tinggi, kelima dimensi ini memiliki pengaruh yang besar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, terlihat dari pelayanan yang diberikan juga sudah maksimal, dan dianggap baik melebihi harapan nasabah dengan nilai rata-rata mencapai 98,2% dengan terus

meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik bagi nasabah dengan memberi dan mencarikan solusi yang tepat kepada nasabah karena nasabah yang datang ke PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang memiliki masalah dan kebutuhan yang berbeda-beda

- b. Dimensi jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) memiliki skor yang tinggi walaupun skor yang didapat sedikit berada dibawah dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsivenses*). Untuk itu sebaiknya PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang khususnya pada dimensi empati (*emphaty*) untuk dapat melayani nasabah, memberikan perhatian dalam melayani nasabah dan sopan santun petugas dalam melayani nasabah di PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang.