BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkanan alisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh interaksi layanan (X_1), lingkungan fisik (X_2), dan hasil pelayanan (X_3), terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara variabel interaksi layanan, lingkungan fisik, dan hasil pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik. Diperoleh nilai f hitung sebesar 56,305 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga f hitung>f tabel yaitu 56,305 >2,70 dan nilai Sig.> 0,05 yaitu 0,000< 0,05 dan bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Terdapat pengaruh antara variabel interaksi layanan, lingkungan fisik, dan hasil pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik. Variabel interaksi layanan diperoleh nilai t hitung> t tabel yaitu 2.607>1,98498 dan nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,011< 0,05, lingkungan fisik nilai t hitung> t tabel yaitu 3,669 >1,98498 dan nilai Sig.< 0,05 yaitu0,000< 0,05 dan hasil pelayanan t hitung> t tabel yaitu 4,680>1,98498 dan nilai Sig.< 0,05 yaitu0,000< 0,05.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.
   a) Pimpinan menekankan kepada pegawai agar bersikap, berperilaku dan berkeahlian dengan baik kepada pelanggan.
   b) Memperhatikan lingkungan fisik yaitu dengan mendesain ruangan seindah mungkin agar pelanggan merasa nyaman ketika bertransaksi.
   c) Mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan secara efektif dan efisien.
   d) Menyediakan *customer service* agar dapat membantu pelanggannya dalam mendapatkan informasi dengan cepat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Dapat dijadikan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya terlebih mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan lebih sempurna lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id