

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode SERVQUAL

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa secara umum telah dinilai baik oleh nasabah. Namun, hasil perbandingan antara persepsi dan harapan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan nasabah.

Di antara lima dimensi *SERVQUAL*, dimensi *Assurance* menjadi aspek yang paling memerlukan perhatian dan perbaikan karena memiliki kesenjangan terbesar. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang berkaitan dengan jaminan pelayanan, seperti rasa aman, kompetensi, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan nasabah. Sementara itu, dimensi *Empathy* merupakan dimensi yang paling mendekati harapan nasabah, sehingga kualitas pelayanan pada aspek perhatian, kepedulian, dan komunikasi pegawai perlu dipertahankan serta terus ditingkatkan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi *SERVQUAL* perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

5.1.2 Tingkat Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Pegadaian UPC Balamoa berada dalam kategori baik, menunjukkan bahwa layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan pengalaman layanan yang positif. Tingkat kepuasan pelanggan tercermin dalam penilaian pelanggan tentang proses layanan, sikap karyawan, dan kemudahan untuk mengakses layanan, yang dianggap sesuai dengan kebutuhan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pelanggan baik, masih ada perbedaan antara bagaimana layanan dilihat pelanggan dan apa yang mereka harapkan. Ini menunjukkan bahwa ada beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kualitas layanan lebih sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, Pegadaian UPC Balamoa harus terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan tetap puas dan bahkan lebih baik di masa mendatang.

5.1.3 Analisis Gap SERVQUAL

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan *SERVQUAL*, semua dimensi kualitas layanan menunjukkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Pegadaian UPC Balamoa masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan di setiap dimensi kualitas layanan. Meskipun layanan secara umum mendapat peringkat baik, hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Di antara semua dimensi *SERVQUAL*, dimensi Jaminan membutuhkan perhatian paling besar dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek yang berkaitan dengan jaminan layanan, seperti kompetensi karyawan, kemampuan untuk memberikan rasa aman, dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan, masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi Empati adalah dimensi yang paling dekat dengan harapan pelanggan, menunjukkan bahwa karyawan telah mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang memadai kepada pelanggan. Oleh karena itu, Pegadaian UPC Balamoa perlu mempertahankan kualitas layanan pada dimensi yang telah dinilai baik dan terus meningkatkan dimensi yang masih memiliki kesenjangan untuk memastikan kualitas layanan secara optimal memenuhi harapan pelanggan.

5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian UPC Balamoa. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memainkan peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, baik dari segi wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan merupakan cara efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Pegadaian UPC Balamoa perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan untuk memastikan bahwa layanan yang

diberikan memenuhi harapan pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan jangka panjang.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Pegadaian UPC Balamoa

Berdasarkan hasil penelitian, Pegadaian UPC Balamoa disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan di semua dimensi *SERVQUAL*, khususnya dimensi Jaminan, yang menunjukkan kesenjangan terbesar antara persepsi dan harapan pelanggan. Peningkatan ini dapat dicapai melalui peningkatan kompetensi dan *profesionalisme* karyawan, penyediaan layanan yang lebih cepat dan akurat, penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami, serta peningkatan keamanan dan kepercayaan pelanggan sepanjang proses layanan. Hal ini diharapkan dapat menyelaraskan kualitas layanan dengan harapan pelanggan.

Selain meningkatkan dimensi Jaminan, Pegadaian UPC Balamoa juga perlu mempertahankan kualitas layanan di dimensi yang telah menerima peringkat positif, khususnya dimensi Empati. Karyawan diharapkan untuk terus memberikan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik kepada pelanggan untuk mempertahankan hubungan yang telah terjalin. Lebih lanjut, evaluasi kualitas layanan secara berkala melalui survei kepuasan pelanggan diperlukan untuk memberikan masukan dalam mengidentifikasi kekurangan layanan dan mengembangkan strategi untuk peningkatan berkelanjutan.

5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti di masa mendatang disarankan untuk memperluas studi dengan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kepercayaan, kualitas produk, harga, citra perusahaan, loyalitas pelanggan, dan variabel relevan lainnya. *Variabel* tambahan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, penelitian lebih lanjut disarankan untuk memperluas objek penelitian, termasuk unit Pegadaian lainnya dan lembaga jasa keuangan serupa, sehingga hasilnya dapat dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih luas. Penelitian di masa mendatang juga dapat menggunakan metode analisis yang berbeda, seperti regresi linier berganda atau metode lain yang sesuai dengan tujuan penelitian, untuk memberikan analisis yang lebih mendalam tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.