BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah di buktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.
2. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.
3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi atau *adjusted* R^2 sebesar 0,519, artinya bahwa 59,1 % variasi variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak PT. Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat

   Hendaknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Sehingga kepuasan nasabah dapat membuat citra Pegadaian yang semakin lebih baik di mata para nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

   Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variable lain, dan menambah jumlah responden agar data yg dihasilkan lebih valid lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta.

Amstrong dkk, 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Anditin. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar*.

Batinggi, 2011. *Manajemen pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta.

Destyani, Hanin Welinda. 2014. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Kendal"*. Universitas Medan Area: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis- Desember 2014.

Daryanto, Ismanto. S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gaya Media: Malang

Ghazali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBS SPSS.* Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

Hasanah, Maohizatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Taspen (Perssero) Kantor Cabang Mataram)*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Herlina. 2019. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Indomaret Di Desa Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Hapsari Riska, 2015. *Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran*. Skripsi IAIN Salahtiga.

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hendro Yuwono, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*, Pada Toko King Di Malang".

James A Fitzsimmons. 2014. *Sevice Management, Eighth Edition.* New York: The McGraw-Hill.

Kottler, P. 2011. *Manajemen pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks

Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 Edisi. Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip Dkk. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hal

Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Noviyantie.2010. *ManajemenKepuasan Pelanggan*.Jakart

Panjaitan, J. E., dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Pada JNE Cabang Bandung *[The Influence of Service Quality on Customer* S*atisfaction* at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (*Development Research of Management):* Jurnal Manajemen.

Payne, A. 2011. *Pemasaran jasa* (*The Essence of Service Marketing*) terjemahan

Reny Sukawati. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. *PD BPR BKK Boja* Cabang Patebon Kendal.

Ratminto dan Atik.2015. *Manajemen Pelayanan. Yogyakarta*: Pustaka Pelajar.

Ratih Hurriyati 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2019. *Metode Penenlitian, Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2019. *Metode Penenlitian, Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung

Suharyadi dan Purwanto. 2011. "*Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* Edisi 2". Jakarta: Salemba Empat.

Shaleh, A.R dkk. 2010. *Psikologi Suatu Pengatar Dalam Perspektif Islam.Jakarta. PT. Prenada media. Pemasaran. Edisi 2*. Penerbit Andi.Yogyakarta.

Tjiptono dan Anastasi,2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta

Tjiptono, F, 2012. *Strategi Pemasaran*. Jakarta, Andi.

Tjiptono, F, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F, 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.

Tika, 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado*. Jurnal EMBA, Vol 4. No 1.

Yazid, 2015. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia

LAMPIRAN

FORMULIR KOESIONER

Bapak/Ibu/Sdr yang terhormat,

Sehubungan dengan penelitian dengan judul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat***". Maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pernyataan-pernyataan dalam kuisioner ini dengan sebenar benarnya. Demi peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Taliwang. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh karena itu jawaban Bapak/Ibu/sdr berikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Mataram, 1 Maret 2022

Hormat saya

(Anisa)
218120096

A. Identitas Responden

Petunjuk pada bagian ini anda di minta untuk menuliskan data diri dengan

Benar.

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki ( )
   Perempuan ( )
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :
6. Alamat Asal :

B. Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu jawaban dari setiap butir pertanyaan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda cek (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketentuan penomoran sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

C. Pernyataan-pernyataan mengenai indikator-indikator kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat.

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		STS	TS	S	SS
	Kehandalan *(Reliability)*				
1	Prosedur pelayanan cepat dan tepat.				
2	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang di tawarkan.				
	Jaminan *(Asurance)*				
3	Karyawan menguasai program dan menyampaikan informasi dengan jelas mudah dipahami.				
4	Karyawan memberi jaminan profesionalisme dalam melayani.				
	Bukti fisik (*Tangible)*				
5	Ruang kantor nyaman dan bersih.				
6	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi.				
	Empati (Emphaty)				
7	Karyawan dan perusahaan memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabah.				
8	Karyawan mengutamakan kepentingan nasabah.				
	Daya Tanggap *(Responsiveness)*				
9	Karyawan ramah dan cepat tanggap.				
10	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan.				

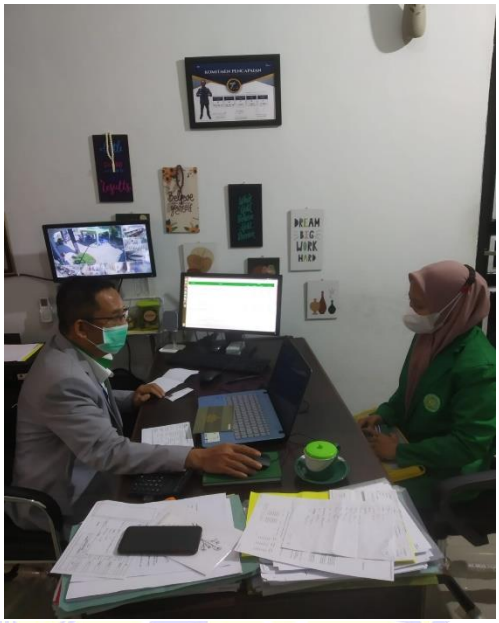
D. Pernyataan-pernyataan mengenai indikator-indikator kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat

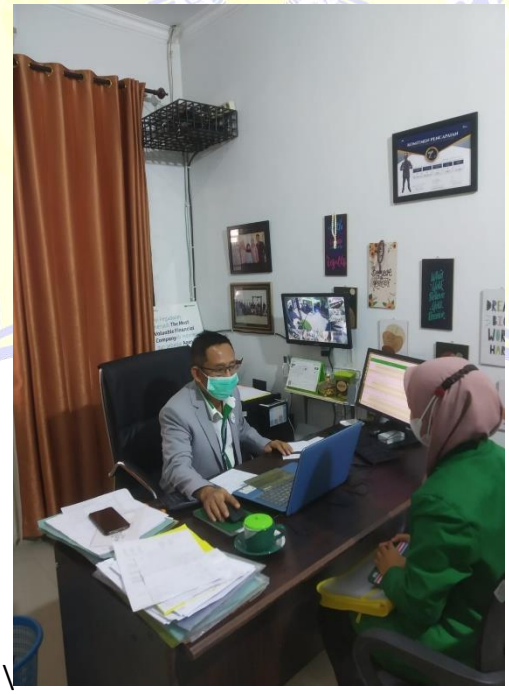
No	Pertanyaan	Tanggapan			
		STS	TS	S	SS
1	Saya berminat untuk melakukan pembelian ulang produk Pegadaian dalam jangka waktu dekat ini.				
2	Apakah anda akan terus menggunakan jasa Pegadaian?				
3	Apakah anda pernah melakukan complain terhadap pegawai Pegadaian Cabang Taliwang tentang kebersihan dalam melayani nasabah?				
4	Apakah cara karyawan menawarkan produk atau jasa di Pegadaian Taliwang jelas dan mudah di pahami nasabah.?				

LAMPIRAN DOKUMENTASI

LAMPIRAN

Hasil dokumentasi Bersama nasabah PT. Pegadaian kantor cabang sumbawa barat.





\

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.i

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Jum'at** Tanggal **05** Bulan **Agustus** Tahun **2022** pukul **09.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dengan predikat ~~CUKUP~~ / ~~MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN / ~~CUM LAUDE~~, Mahasiswa :

Nama : **Anisa**
NIM : 218120096
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PerbankanENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi :***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat".***

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Dr. H. Muhammad Ali,M.Si NIDN. 0806066801	PU	3,58
2	Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E.,M.M. NIDN. 0806039101	PP	3,47
3	Drs. H. Abdurrahman,MM NIDN. 0804116101	PN	3.07
TOTAL			

Jumlah IP
AI IP ---------- = 10.06 : 3 = 3,35
Jumlah Penguji

Mataram, 05 Agustus 2022

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
Dr. H. Muhammad Ali,M.Si **NIDN. 0806066801**	**Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E.,M.M.** **NIDN. 0806039101**	**Drs. H. Abdurrahman,MM** **NIDN. 0804116101**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan K.H. Ahmad Dahlan, No. Telp 639180-633723

KARTU KONSULTASI

Nama Mahasiswa : **Anisa**
NIM : **218120096**
Pembimbing II : **Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE., MM**
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat"**

No	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Materi konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1	21/5-22	23/5-22	Bab 4	perbaiki hasil Uji Regresi Linier sederhana	
2	13/6-22	16/6-22	bab 4 bab 5	Pembahasan dikaitkan dengan teori, tambah hasil koefisien Determ	
3	18/7-22	18/7-22	bab 4	Perbaiki Pembahasan dikaitkan dengan teori	
4	20/7-22	20/7-22	bab 5	perbaiki kesimpulan dan saran	
5	21/7-22	21/7-22		ACC ke Pembimbing 1	

Mataram, 2021

Mengetahui
Ketua Program studi
Ilmu Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN.0828108404

Pembimbing II,

Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE., MM
NIDN.0806039101

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan K.H. Ahmad Dahlan, No. Telp 639180-633723

KARTU KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Anisa

NIM : 218120096

Pembimbing : Dr. H. Muhammad Ali, M. Si.

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN CABANG TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT

No	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Materi konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1					
2					
3					
4					
5					

Mataram, 2021

Mengetahui
Ketua Program studi
Ilmu Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN.0828108404

Pembimbing II,

Dr. H. Muhammad Ali, M. Si.
NIDN.0806066801

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.i

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 399/II.3.AU/F/III/2022
Lamp : Proposal Skripsi
Hal : ***Mohon Izin Penelitian***

Mataram, 13 Sya'ban 1443 H
16 Maret 2022 M

Kepada Yth : **Pimpinan PT Pegadaian Cabang Taliwang Kab. Sumbawa Barat**

di –

Sumbawa Barat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin!

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1	N a m a	:	**Anisa**
2	N I M	:	218120096
3	Program Studi	:	Administrasi Bisnis
4	Tujuan	:	Untuk Memperoleh Data
5	Tema / Judul	:	***"Pegaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat"***
6	Lokasi Penelitian	:	PT Pegadaian Cabang Taliwang Kab. Sumbawa Barat

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada yth :
1. Rektor UMMat (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.