

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Simpulan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai variabel independent yang mempengaruhi variabel terikat yaitu keputusan nasabah dengan jumlah responden 93 responden yang datanya diteliti dan diolah oleh penulis sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa :

1. Biaya Jasa Pemeliharaan (*Mu'nah*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah PT Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus. Hasil pengujian statistic parisal atau uji-t dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,189 > 1,98698$ ), dan dengan signifikansi  $0,031 > 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Adanya pengaruh antara biaya jasa pemeliharaan terhadap keputusan nasabah terbukti signifikan karena biaya jasa pemeliharaan itu sendiri merupakan jumlah atau besar biaya yang dikeluarkan nasabah ketika barangnya digadaikan di PT Pegadaian Syariah sebagai upah untuk perawatan barang nasabah selama dititipkan di Pegadaian. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah setuju jika biaya pemeliharaan di PT Pegadaian Syariah tergolong murah dan terjangkau bagi nasabah, hal ini membuat nasabah senang karena biaya perawatan untuk barang yang nasabah gadaikan terbilang terjangkau dan barang dari nasabah dijamin aman.
2. Kecepatan Layanan berpengaruh negative dan tidak signifikan. Hasil pengujian statistic parisal atau uji-t dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1,161 < 1,98698$ , dimana  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , dan sign.  $0,249 > 0,05$ . Artinya, hipotesis yang diajukan  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Hal menjadi penyebab kecepatan layanan di Pegadaian Syariah terbilang cukup lambat yakni :
  - a. Nasabah yang datang ke Pegadaian umumnya nasabah yang sedang membutuhkan pinjaman dana untuk kebutuhan secara mendesak.
  - b. Sehingga nasabah tersebut datang ke Pegadaian syariah dengan membawa barang berharganya guna mendapatkan pinjaman dana darurat.
  - c. Sehingga nasabah tidak mempermasalahkan kecepatan layanan, baik cepat atau kurang cepat. Jikalau nasabah sedang membutuhkan pinjaman dana, mereka akan tetap menunggu agar mendapatkan pinjaman dana untuk kebutuhan daruratnya.

3. Kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di PT Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus yang dibuktikan dengan hasil uji-t ( $2,007 > 1,98698$ ) dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) dan nilai sign.  $0,048 > 0,05$ . Artinya hipotesis yang diajukan yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata nasabah setuju bahwa pelayanan di Pegadaian Syariah tergolong mudah, syarat mengajukan gadai mudah, pencairan dana pinjaman mudah, pelunasan mudah, bahkan Ketika nasabah belum bisa melunasi sesuai waktu yang ditentukan, nasabah masih diberikan kemudahan untuk memperpanjang masa pelunasannya.
4. Biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) dan kemudahan layanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal tersebut menunjukkan  $H_1$  dan  $H_3$  diterima. Sedangkan kecepatan layanan tidak berpengaruh secara simultan. Hal itu berarti  $H_2$  ditolak, yang berarti biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) dan kemudahan layanan berpengaruh signifikan dan kecepatan tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah gadai emas di pegadaian syariah unit ronggolawe kudus.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak-pihak terkait, diantaranya :

1. Bagi PT Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus
  - a. Mempertahankan biaya jasa pemeliharaan yang murah dan terjangkau oleh masyarakat khususnya di PT Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus, bahkan meningkatkan jumlah nasabah dengan memberikan potongan atau diskon biaya jasa pemeliharaan bagi nasabah.
  - b. Meningkatkan lagi kecepatan layanan di PT Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus, agar nasabah yang sedang membutuhkan dana pinjaman darurat tidak menunggu terlalu lama.
  - c. Mempertahankan kemudahan layanan dari PT Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus, bahkan meningkatkannya karena kemudahan merupakan aspek penting, jika syarat pengajuan gadai mudah, pencairan mudah, pelunasan mudah, dan aspek-aspek yang lain mudah, nasabah pasti akan puas dan kembali lagi ke Pegadaian syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini, hendaknya bisa lebih berkembang lagi dan menyempurnakan penelitian ini, misalnya dari objek penelitian yang bisa diperluas, penggunaan variabel bebas yang lebih spesifik membahas gadai emas di Pegadaian Syariah dan keputusan nasabahnya dan bisa meningkatkan nasabah dari Pegadaian syariah itu sendiri.

