

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang. Telihat jika  $t_{hitung} (1,749) < t_{tabel} (1,984)$  yang berarti kualitas pelayanan tidak memiliki peran dalam mempengaruhi kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang.
2. Variabel kualitas produk ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang. Telihat jika  $t_{hitung} (4,005) > t_{tabel} (1,984)$  yang berarti kualitas produk memiliki peran dalam mempengaruhi kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang.
3. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang. Terlihat  $F_{hitung} (15,806) > F_{tabel} (3,085)$  yang berarti kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki peran dalam mempengaruhi kepercayaan nasabah

pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Dalam suatu penelitian secara kuantitatif selalu melekat beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengambil dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk. Diduga masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang.
2. Objek penelitian terbatas hanya pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, padahal masih banyak Pegadaian Syari'ah lain serta Perbankan Syariah yang mengeluarkan produk Gadai syariah, dengan situasi, kondisi, karakteristik serta kultur yang sangat beragam, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk mengeneralisasi sektor yang lebih luas.
3. Keterbatasan metode penelitian serta pemahaman mengenai konsep kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam penelitian ini memiliki banyak kelemahan baik dari segi hasil penelitian.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang perlu ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan citra

Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang dimata masyarakat dan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Hal ini dikarenakan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh kurang dominan terhadap kepercayaan nasabah untuk bertransaksi.

2. Kualitas produk pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang perlu dijaga dan ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan loyalitas Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang dimata masyarakat dan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Hal ini dikarenakan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas produk yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepercayaan nasabah untuk bertransaksi
3. Untuk memperoleh hasil studi yang lebih baik, maka perlu dilakukan uji lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang dengan menambahkan variabel bebas yang lebih banyak.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk bidang yang sama.

#### **5.4 Penutup**

Alhamdulillah, segala puji dan puja milik Allah SWT semata atas bimbingan dan petunjuk-Mu penelitian ini dapat terselesaikan. Penulis sadar bahwa apa yang telah dipaparkan dalam karya ilmiah ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari segi penulisan bahasa maupun isi yang terkandung.

Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia, menyadarkan penulis akan kekurangsempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, tegur sapa dan saran kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan.

Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan penulisan berikutnya. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Amin.