

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan mengenai hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka secara keseluruhan dari penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR Syariah, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 4,014 maka diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,014 > 1,660$ dengan nilai $sig\ 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa faktor promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kota Bengkulu untuk menggunakan produk KUR Syariah. Dengan demikian semakin banyak dan menarik promosi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah, maka masyarakat Kota Bengkulu akan semakin tertarik dalam menggunakan produk KUR Syariah.
2. Literasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR Syariah, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 4,117 maka diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,117 > 1,660$ dengan nilai $sig\ 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa faktor literasi

produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kota Bengkulu untuk menggunakan produk KUR Syariah. Dengan demikian semakin banyak bahan bacaan tentang Pegadaian Syariah melalui media cetak, media elektronik dan media digital untuk membantu nasabah menerima informasi dan juga menambah wawasan terkait produk KUR Syariah di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu, sehingga nasabah memiliki ketertarikan untuk menggunakan produk KUR Syariah.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR Syariah, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 4,084 maka diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,084 > 1,660$ dengan nilai $sig\ 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kota Bengkulu untuk menggunakan produk KUR Syariah. Dengan demikian, semakin tinggi peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan nasabah Pegadaian Syariah diharapkan dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk KUR Syariah melalui layanan yang memuaskan.

4. Promosi, literasi produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR Syariah, hal ini dibuktikan dengan hasil nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $48,036 > 2,46$ dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$. Hal ini berarti variabel promosi, literasi produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kota Bengkulu untuk menggunakan produk KUR Syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaklah Pegadaian Syariah Kota Bengkulu untuk tetap menjaga dan meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, baik itu faktor internal maupun eksternal, seperti variabel dalam penelitian ini yaitu promosi, literasi produk dan kualitas pelayanan.
2. Diharapkan Pegadaian Syariah Kota Bengkulu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan apabila masih terdapat keluhan dari nasabah, serta menciptakan produk-produk pegadaian yang benar-benar dibutuhkan

dan diinginkan oleh nasabah, sehingga menimbulkan rasa kepercayaan nasabah kepada pihak Pegadaian Syariah Kota Bengkulu.

3. Diharapkan Pegadaian Syariah Kota Bengkulu untuk selalu meningkatkan promosi dengan cara yang menarik agar masyarakat semakin meningkat literasinya (pengetahuannya) terhadap semua produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Abdullah, M. M. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.

Abdurahman, Nana Herdiana. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia, 2018.

Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Asra, Abuzar, dan Slamet Sutomo. *Pengantar Statistika I*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016.

Bakkareng dan Yun Hendri Danhas. *Budaya dan Etika Bisnis*. Jakarta: Citra Harta Prima, 2017.

Djuwaini, Dimyauddin. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Emzir. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015.

Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.

Karim, Adiwarman A. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: IT Indonesia, 2015.

- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks, 2014.
- Leo, Sutanto. *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Desertasi*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Manan, Abdul. *Hukum Ekonomi Syari'ah*. Jakarta: Kencana Frenanda Media Grup, 2021.
- Oentoro, Deliyanti. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2017.
- Pohan, Albert Efendi. *Gerakan Lietrasi Nasional (Literacy Goes To School)*. Pasuruan: Qiara Media, 2020.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Putra, Owen. *Mutiara Hadits Pilihan*. Jakarta: Khatulistiwa Press, 2019.
- Ratminto. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Somad, Abdul. *Hukum Islam: Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.

Suryani, Nunuk, dan Leo Agung. *Strategi Belajar-Mengajar*. Yogyakarta: Ombak, 2012.

Sutedi, Adrian. *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Swasta, Basu, dan Ibnu Sukotjo. *Pengantar Bisnis Modern (Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern)*. Yogyakarta: Liberty, 2020.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Yusanto. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Erlangga, 2018.

Zainal, Vethzal Rivai, dkk. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah Saw*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

Zainal, Vethzal Rivai, dkk. *Islamic Business Management: Praktik Manajemen Bisnis yang Sesuai Syariah Islam*. Yogyakarta : BPFE, 2019.

B. Artikel/Jurnal/Skripsi

Afrina, Marza. 'Analisa Pengaruh Produk, Lokasi, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Syariah Bukopin (Studi Kasus pada Bank Syariah Bukopin Kantor Pusat Jakarta)'. Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah, 2017.

Amelia, Neti, dkk. 'Analisis Pengaruh Faktor Promosi, Pengetahuan Produk, dan Kualitas Pelayanan PT Pegadaian Syariah (Persero) Terhadap Minat untuk Menggunakan Tabungan Emas Syariah (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Jambi)'. *Journal of Sharia Economics*. Vol. 7 No. 1, 2025.

Ardianti, Hapsari, dan Putu Novia. 'Profitabilitas, Leverage dan Komite Audit pada *Tax Avoidance*'. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 26 No. 3, 2020.

Faransyah, Rifky. 'Pengaruh Promosi dan Literasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pegadaian Syariah di Surabaya'. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*. Vol. 3 No. 3, 2020.

Hair, J., G. Hult, C. Ringel, & M. Sartsedt, 'A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)'. *America: Sage Publication Inc*, 14(2). 2014.

Hidayat, Mohamad Sarif. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Kepercayaan dan Promosi Pegadaian Syariah Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus Minat Nasabah Pegadaian Syariah Purwokerto)'. Skripsi: UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023.

Khaerunnisa, A., dkk. 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah'. Seiko: *Journal of Management & Business*. Vol. 6 No. 2, 2023.

Nurissyarifah dan Rahayu Mardikaningsih. 'Pengaruh Sinergi Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pegadaian Syariah'. *Prospeks: Jurnal Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*. Vol. 2 No. 2, 2024.

Nurwahida, A. 'Pengaruh Etika Pelayanan Islami dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Samsat Wajo'. *Jurnal Ilmu Ekonomi*. Vol. 2 No. 4, 2019.

Panjaitan, Ricky. 'Pengaruh Produk, Promosi Penjualan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Fried Chicken di Kabupaten Jember'. Skripsi: UNEJ, 2019.

Rahmawati, Putri Eryka. 'Pengaruh Kualitas Jasa dalam Perspektif Islam terhadap Kepuasan Konsumen Muslim dan Niat Berpindah yang Dimoderasi oleh Tingkat Pengetahuan Agama pada Nasabah Bank Muamalat di Surabaya'. Skripsi: FEBI Universitas Airlangga, 2014.

Rinaldi, Rudi. 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik'. *Jurnal*, Vol. 1 No. 1, 2012.

Rinaldi, Yosef, dkk. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Melalui Minat Nasabah pada PT. Pegadaian'. *Eklektik: Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 5 No. 1, 2022.

Ruhaniah, Nia, dkk. 'Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Implementasi Syariah terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah'. *el-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 5 No. 1, 2022.

Zaki, Khozin, Rani Handani dan Iin Julia Hardianti. 'Evolusi Pembiayaan Mudharabah Sebagai Instrumen Halal National Fund'. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 7 No. 2, 2021.