

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1 Perencanaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang diterapkan pegadaian syariah dan konvensional, pada pegadaian syariah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mengakses pegadaian syariah. Sementara pada pegadaian konvensional dengan selalu melakukan pengembangan produk sehingga lebih banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan yang ditawarkan kepada para nasabah.
- 5.1.2 Pelaksanaan yang diterapkan pegadaian syariah dan konvensional, pada pegadaian syariah untuk menjaga loyalitas nasabah dengan menawarkan solusi pinjaman cepat dan halal dengan program *rahn* dan amanah. Sementara pada pegadaian konvensional program yang dilakukan untuk menjaga loyalitas nasabah yakni dengan program CGC dan Kemilau Emas. Pelaksanaan program yang dijalankan keduanya berbeda jika pada pegadaian konvensional menerapkan sistem bunga sementara pada pegadaian syariah tidak menerapkan sistem bunga melainkan sebagai biaya penitipan.
- 5.1.3 Evaluasi yang diterapkan oleh pegadaian syariah dan konvensional, dalam menjaga atau meningkatkan loyalitas nasabah yang dilakukan oleh keduanya sudah dijalankan dengan baik, pada pegadaian syariah dalam melakukan evaluasi program dilakukan setiap bulannya dengan membuat *schedule even* untuk komitmen dalam mengerjakan tugas masing-masing, sementara pada

pada pegadaian konvensional dalam mengevaluasi program dilakukan dari Deputi dalam kantor cabang evaluasi berdasarkan pencapaian yang dihasilkan dalam program tersebut, jika pencapaian atau target yang diinginkan telah sesuai artinya program yang dijalankan telah berjalan sesuai rencana.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi peningkatan loyalitas nasabah Pegadaian Syariah dan Konvensional di Kab. Pinrang, peneliti ingin memberikan saran, dimana ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak yang terkait. Oleh karena itu Peneliti mengharapkan agar:

- 5.2.1 Bagi pegadaian syariah dan konvensional diharapkan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik agar mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, serta mengembangkan produk sesuai kebutuhan nasabah, dan terus melakukan sosialisasi terhadap produk yang disediakan.
- 5.2.2 Bagi pegadaian syariah diharapkan kedepannya mampu menambah jumlah unit serta cabang agar dapat menyentuh setiap kalangan masyarakat diberbagai wilayah sehingga pegadaian syariah dikenal dan diminati oleh masyarakat pada umumnya.
- 5.2.3 Bagi pegadaian konvensional diharapkan terus meningkatkan kualitas karyawannya dan melakukan pekerjaan yang profesional agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah bisa maksimal yang akan berdampak pada kepuasan bahkan meningkatkan jumlah nasabah.
- 5.2.4 Bagi penulis sendiri semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kedepannya dalam dunia kerja terkait strategi dalam meningkatkan loyalitas

nasabah dan agar kedepannya dapat disempurnakan dengan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai tindak lanjut dari penelitian ini.

