

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Dengan memperhatikan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) di Prudential Syariah dalam kategori tinggi, karena nilai mean sebesar 31,20 berada diantara skor 2,665 dengan mengacu pada tabel 4.8. dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan di Prudential Syariah di Kediri adalah tinggi.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) di asuransi Prudential Syariah dalam kategori tinggi, karena nilai sebesar 35,03 dan standard deviasinya 2,409 dengan mengacu pada tabel 4.9 yang pengkategorianya ialah tinggi.
3. Dari hasil analisis menggunakan korelasi *pearson productmoment* diperoleh hasil r sebesar 0,448 terletak diantara nilai 0,60-0,799 dengan tingkat hubungan kuat. Selanjutnya pada uji regresi diketahui hasil  $Y = 16,138 + 0,605x$  sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menyatakan perubahan rata-rata variabel kepuasan nasabah untuk setiap perubahan variabel kualitas pelayanan naik satu satuan maka kepuasan nasabah akan naik

sebesar 0,605. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menerima  $H_a$  menolak  $H_0$ , yaitu terdapat pengaruh dan hubungan secara signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah oleh nasabah prudential syariah yang telah mengalami klaim. Selanjutnya, berdasarkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 didapatkan nilai *Rsquare* sebesar 0,448, artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 44,8% sedangkan sisanya (55,2%) dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas produk, harga dan promosi.

## **B. SARAN**

### **1. Bagi Prudential Syariah Kediri**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan nasabah. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### **2. Bagi peneliti selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain keandalan, daya tangkap, kepastian, atau jaminan, empati dan bukti langsung yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah

misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan. Hal ini karena masih ada variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan nasabah.