

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, maka dari itu penulis dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran sebagai masukan yang mungkin akan bermanfaat bagi pembaca maupun PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.

#### 5.1 Kesimpulan

1. Hubungan antara kepuasan nasabah dengan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* adalah cukup kuat dimana terlihat dari Angka R sebesar 0,594. Hal ini disebabkan karena angka R diantara 0,40-0,599. Angka R Square adalah 0,353. Hal ini berarti persentase pengaruh kelima variabel independen terhadap kepuasan sebesar 35,3%, sedangkan sisanya 64,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

2. Model regresi penelitian adalah:

$$Y = 10,902 - 0,005X_1 + 0,239X_2 - 0,081X_3 + 0,242X_4 + 0,274X_5$$

Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen adalah variabel bukti fisik (*tangibles*). Penelitian ini membuktikan bahwa dimensi *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangibles* mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel kepuasan nasabah karena mempunyai  $T_{hitung}$  yang lebih besar dari 1,986, dan dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah dimensi *tangibles*, karena mempunyai koefisien regresi yang paling besar dibandingkan dimensi lainnya yaitu sebesar 0,274 atau sebesar 27,4%.

## 5.2 SARAN

1. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan diketahui bahwa dimensi *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, itu artinya pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, perhatian yang tulus kepada keinginan nasabah, dan bukti fisik yang dimiliki oleh PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih sudah dapat dipenuhi dengan baik, untuk itu penulis menyarankan agar perusahaan mampu mempertahankan pengaruh dari setiap dimensi tersebut dan senantiasa untuk selalu meningkatkannya, karena dengan semakin meningkatnya pengaruh positif dari dimensi *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangibles* maka kepuasan nasabah akan meningkat dan hal tersebut akan memberi keuntungan bagi perusahaan.
2. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan ditemukan hasil bahwa dimensi *reliability* dan *assurance* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, itu artinya kemampuan PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan perlu ditingkatkan lagi. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar perusahaan senantiasa mengevaluasi lagi dimensi yang tidak mempunyai pengaruh yang signifikan tersebut dan lebih meningkatkan kualitasnya agar dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.