

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dari nilai F hitung sebesar 35,345 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,37 dan signifikan $0,000 < 0,05$ terhadap kepuasan pelanggan.
2. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dari nilai t hitung sebesar 7,270 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,703, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ terhadap kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas produk berpengaruh negatif dan signifikan dari nilai t hitung sebesar -4,072 lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,703 dengan signifikan $0,000 < 0,05$ terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Penelitian ini terbatas pada variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan sehingga kiranya bisa dikembangkan oleh peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan mengambil variabel lain. Jumlah sampel yang

terbatas yang diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar mengambil populasi dan sampel yang lebih banyak dan lebih luas.

2. Kepada perusahaan PT. Takaful Cabang Makassar agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan serta produk yang ada, dengan selalu melihat kebutuhan nasabah dan perkembangan yang terjadi seiring perubahan zaman.