BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan skripsi mengenai kualitas layanan terhadap kepusan peserta dana pendidikan yang dilakukan pada PT Sun Life Finansial Syariah Cabang Kota Tangerang, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan, dengan nilai t hitung 4.323 lebih besar dari t tabel dengan nilai 2.011, menggunakan hasil pengujian dua arah dengan taraf signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,5. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberika PT Sun Life Finansial Syariah , maka semakin meningkat pula kepuasan peserta dana pendidikan pada PT Sun Life Financial Syariah.

2. Terdapat pengaruh sebesar 0.280 atau 28% melalui uji koefisien determinasi (R^2). Hal ini menunjukkan variabel kualitas layanan dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta dana pendidikan pada PT Sun Lie Finansial Syariah Cabang Kota Tangerang yaitu sebesar 28% sedangkan sisanya 72% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Adapun, berdasarkan hasil uji koefisien (R) antara kualitas layanan dengan kepuasan peserta dana pendidikan pada PT Sun Life Finansial Syariah Cabang Kota Tangerang terdapat hubungan sebesar 0.529 atau 52,9% yang berada pada interval 0,40-0,599 yang menyatakan bahwa hubungan tersebut sedang.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan skripsi diatas, maka dengan ini penulis memberikan saran sebagai berikut:

Bagi Pihak Perusahaan

1. Penulis berharap kepada lembaga keuangan terkait agar lebih berusaha meningkatkan kualitas layanannya, umumnya pada kualitas produk atau kualitas layanan lain yang diberikan seperti menunjang tinggi nilai-nilai islam dalam setiap kegiatannya, memperbaiki komunikasi dengan para nasabah, meningkatkan kemanan bagi nasabah dalam bertransaksi, memberikan jaminan bebas risiko, memberikan pemahaman produk atau fasilitas jasa lainnya, memberikan kemudahan untuk dihubungi oleh nasabah, berperilaku sopan, ramah tamah, dan tidak membeda-bedakan peserta dalam memberikan pelayanannya.
2. Penulis berharap perusahaan mengkaji lebih dalam lagi mengenai kebutuhan dan

keinginan pesertanya melalui karakteristik responden yang menggunakan layanan serta melakukan perubahan-perubahan lain yang dapat menigkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta dana pendidikan lainnya. Hal ini dilakukan agar nasabah tidak berpindah atau beralih ke perusahaan pesaing lainnya.

Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Penulis berharap penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi kepada para peneliti selanjutnya dan apabila dapat ditemukan kekurangan dan keterbatasan pada penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dan perbaikan karena penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta dana

pendidikan pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang. Maka peneliti menyarankan kepada penelitian lanjutan untuk mengembangkan pada faktor lain di luar kualitas layanan yang juga mempunya pengaruh terhadap kepuasan peserta. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut dapat lebih menambah dan melengkapi khazanah keilmuan.