

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori, pengolahan data, dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat lima faktor utama yang terbentuk dari empat belas faktor yang dianalisis dalam penelitian ini.

1. Faktor pertama yang dipertimbangkan nasabah terhadap Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung dinamakan faktor harga dan proses, anggota dari faktor ini yaitu struktur biaya, *divergency*, elastisitas permintaan, *complexity* (kompleksitas).
2. Faktor kedua yang dipertimbangkan terhadap Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung dinamakan faktor orang dan bukti fisik, anggota dari faktor ini yaitu *As a message-creating medium* (kualitas dari pelayanan, *As a effect-creating medium* (tata ruangan), *contractor* (agen), *influencers* (bertugas sebagai pengadaan riset dan pengembangan).
3. Faktor ketiga yang dipertimbangkan nasabah terhadap Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung dinamakan faktor produk jasa. Anggota dari faktor ini yaitu proses penyampaian, produk inti.
4. Faktor keempat yang dipertimbangkan nasabah terhadap Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung

dinamakan faktor promosi. Anggota dari faktor ini adalah tempat parkir yang luas, nyaman dan aman serta personal selling.

5. Faktor kelima yang dipertimbangkan nasabah terhadap Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung dinamakan faktor tempat. Anggota dari faktor ini yaitu akses dan visibilitas.
6. Faktor yang paling dipertimbangkan nasabah terhadap Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung yaitu faktor harga dan proses.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil analisis pada pembahasan, penulis hanya membahas mengenai analisis faktor dengan metode *principal component* dalam pembentukan faktor, sehingga pembaca dapat menggunakan metode yang lain seperti *common factor* atau *maximum likelihood method* serta menambah variabel atau responden. Penambahan teori baik islam maupun konvensional dan penelitian terdahulu guna menunjang penelitian selanjutnya.

2. Bagi asuransi syariah Bumiputera Tulungagung
 - a. Kepada perusahaan yang bersangkutan yakni pada asuransi syariah untuk meningkatkan produk hendaknya perusahaan

tersebut lebih memaksimalkan kuantitas maupun kualitas agar dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya sehingga lebih menarik nasabah.

- b. Pada asuransi syariah Tulungagung untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabah sebaiknya mengadakan pelatihan bagi karyawan tentang kualitas pelayanan yang baik dan benar agar pada saat melayani maupun menjelaskan sebuah produk nasabah sehingga terciptanya kesinambungan yang nantinya akan memberikan keuntungan bersama.

Maraknya penawaran fasilitas produk asuransi akan dapat mengalihkan perhatian nasabah sehingga dimungkinkan nasabah akan beralih ke produk tersebut. Untuk itu diperlukan adanya suatu pelayanan dan strategi yang baik untuk menjaga loyalitas nasabah asuransi syariah Bumiputera Tulungagung sehingga nasabah tidak beralih pada produk lain dan senantiasa mendorong orang lain untuk menggunakan produk pada asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

3. Bagi akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.