

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh penelitian ini dengan bantuan SPSS versi 16, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan ada pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan nasabah oleh karena itu akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan meningkatkan daya minat nasabah. Kualitas pelayanan yang sudah dibangun oleh perusahaan PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung telah melekat di benak nasabah. Hal ini didukung oleh bukti langsung dengan ruangan dan layanan di Asuransi terasa nyaman dan Asuransi Bumiputera memberikan produk yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Premi ada pengaruh namun tidak signifikan, sehingga premi tidak bisa mendukung secara konsisten terhadap kepuasan nasabah. Nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung, tidak terlalu memperhatikan premi. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah kurang setuju

dengan adanya kebebasan untuk menentukan besarnya uang kontribusi atau premi dan waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa premi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, meskipun berpengaruh sangat kecil.

3. Kualitas pelayanan dan premi saling berhubungan. Dengan kualitas pelayanan yang tinggi maka akan membuat premi berpengaruh dengan kepuasan nasabah yang didapatkan. Dengan hal ini didukung dengan hasil responden hasil pernyataan menunjukkan bahwa ruang dan layanan di asuransi terasa nyaman, pihak Asuransi memberikan produk yang ditawarkan sesuai yang dijanjikan. Dengan kualitas pelayanan yang baik bisa meningkatkan kepuasan nasabah dan menambah minat dalam menggunakan jasa asuransi di PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dianjurkan saran-saran sebagai berikut :

1. PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung
 - a. Diharapkan dengan adanya kualitas pelayan seperti keramahan lebih ditingkatkan, supaya menambah minat nasabah untuk menggunakan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung.

- b. Diharapkan dengan adanya premi dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung.

2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Memilih indikator penelitian yang lebih banyak dan bervariasi serta disesuaikan dengan situasi dan kondisi objek penelitian.
- b. Menambahkan jumlah sampel agar hasil yang didapat lebih akurat dan bervariasi
- c. Pastikan bahwa responden mengerti maksud dari kuesioner yang akan diteliti, misalnya dengan cara peneliti memberikan penjelasan secara langsung kepada responden agar data yang diperoleh akurat dan sesuai dengan yang diharapkan dalam penelitian.