

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan mutu pelayanan, terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh citra merek terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi pada PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung. Citra merek merupakan asosiasi atau kepercayaan yang ada dalam benak konsumen untuk menjadi pembeda dari merek yang lainnya seperti lambang, desain huruf atau warna khusus. Seseorang yang beranggapan bahwa asuransi syariah adalah asuransi yang memiliki citra yang baik dan tidak mengandung unsur riba.
2. Ada pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung. Kepercayaan merupakan keyakinan dari benak konsumen yang menganggap bahwa suatu merek memiliki nilai tinggi sehingga membuat konsumen ingin mengikuti produk dari merek tersebut. Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bahwa perusahaan tersebut dapat diprioritaskan atau dapat dipercaya.
3. Ada pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Tulungagung. Mutu pelayanan merupakan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen.

4. Citra merek, kepercayaan, dan mutu pelayanan saling berhubungan, secara bersamaan akan meningkat jumlah masyarakat dalam mengikuti asuransi syariah. Apalagi dengan kehadiran asuransi syariah yang mengedepankan prinsip Islam sebagai landasan hukum Al-qur'an dan Al-Hadits, sebagian juga mempertimbangkan ikut asuransi syariah dengan mengedepankan faktor riba sebagai sesuatu yang harus dihindari.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran.

1. Bagi Ketua Bumiputera Tulungagung.
  - a. Dalam pemasarannya perusahaan dapat menjadikan perilaku konsumen sebagai peningkatan prestasi dalam menghadapi persaingan global dengan merekrut masyarakat untuk berasuransi sekaligus menjadikan mereka sebagai agen perusahaan. Dengan cara melakukan gateeng ke para calon pemegang polis, dengan ada seminar yang dilakukan oleh pemimpin cabang para calon nasabah diharapkan akan mengerti tentang pentingnya berasuransi.
  - b. Setiap karyawan dan pemimpin hendaknya menyikapi perilaku pendapat para nasabahnya dengan respon yang positif sehingga tidak menambahkan sesuatu yang menghambat pembelian

asuransi pada asuransi Bumiputera Syariah. Bentuk respon positif yang dilakukan oleh pihak asuransi dengan cara menyakinkan atau memberikan edukasi bahwa berasuransi penting dimasa yang akan datang.

2. Bagi agen pemasaran

- a. Agen perusahaan agar terus meningkatkan ketrampilan melalui pelatihan-pelatihan. Sehingga nasabah mendapatkan kepuasan atas produk yang dimiliki.
- b. Para agen atau mitra kerja agar terus menjaga silaturahmi dengan nasabahnya melalui komunikasi, sehingga kewajiban nasabah membayar premi dapat dilakukan sampai dengan habis kontrak.

3. Penelitian lanjutan

- a. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dalam penelitian ini dengan melakukan di beberapa tempat lain menggunakan penelitian yang mirip atau bahkan sama sehingga dapat mendukung hipotesis.
- b. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambah variabel lain sehingga mampu menggambarkan variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah secara lebih lengkap dan akurat.