

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data untuk mengetahui pengaruh Premi Asuransi (X1), Produk Asuransi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada AJS. Bumiputera KPPAS Palembang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Premi Asuransi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar $3,085 > 1,98525$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$
2. Produk Asuransi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar $3,085 > 1,98525$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$,
3. Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar $-2,4082 < 1,98525$ dan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$
4. Premi asuransi, produk asuransi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F_{hitung} sebesar $63,483 > F_{tabel}$ sebesar $2,70$. F_{tabel} dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini adalah:

1. Bagi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Palembang

Diharapkan pihak Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Palembang memberikan premi yang terjangkau namun memberikan manfaat yang baik bagi nasabahnya, ciptakan lagi produk asuransi yang lebih berkualitas dan beraneka ragam, serta tetap mempertahankan kualitas pelayanannya yang baik agar nasabah terus merasa puas dan tidak beralih ke perusahaan asuransi lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar penelitian selanjutnya menggunakan populasi dan sampel yang lebih besar serta menggunakan variabel lain nya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Palembang agar cakupannya lebih luas lagi dan lebih baik dai penelitian sebelumnya.