

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara harga premi asuransi syari'ah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus. Responden dalam penelitian ini berjumlah 198 nasabah AJB Bumiputera Syari'ah Kudus yang pernah mengambil produk mitra iqra' plus. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara harga premi asuransi syari'ah (X1) terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil produk mitra iqra' plus (Y) pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian hipotesis yang ternyata nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($3,663 > (1,972)$) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) maka t_{hitung} di daerah tolak (H_0), artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Sehingga hipotesis pertama dapat diterima, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga premi asuransi syari'ah terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus.
2. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus (Y) pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian hipotesis yang ternyata nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($4,222 > (1,972)$) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) maka t_{hitung} di daerah tolak (H_0), artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Sehingga hipotesis kedua dapat diterima, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan yang dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu obyek instansi keuangan syariah atau asuransi syari'ah.
2. Dalam penelitian ini jumlah responden masih sedikit untuk mendukung kemampuan mengeneralisasi hasil penelitian sehingga hasil penelitian ini tidak maksimal.
3. Kurangnya variabel penelitian yang dimasukkan dalam model, sehingga memiliki kontribusi penelitian yang kurang luas.
4. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga penelitian ini kurang maksimal.

C. Saran

AJB Bumiputera Syari'ah Kudus dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pemegang polis, hal ini dapat dilihat dari pendapat responden mengenai pelayanan yang diberikan. Hal tersebut harus dipertahankan supaya nasabah tetap merasa nyaman. Walaupun sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan baik, tetapi masih ada sebagian kecil responden berpendapat pelayanan tersebut kurang baik. Pelayanan mengenai, kecepatan proses administrasi, pengurusan klaim, ketepatan proses administrasi, ketepatan pelayanan after sales, kemudahan pengurusan kwitansi resmi, kesopanan agen dalam melayani, kejelasan menyampaikan informasi klaim, perhatian secara individu, peduli kebutuhan pemegang polis, sabar dalam menjawab pertanyaan dan kesediaan agen membantu kesulitan pemegang polis dirasakan responden kurang atau tidak sesuai dengan keinginan pemegang polis. Oleh karena itu AJB Bumiputera Syari'ah Kudus perlu meningkatkan kecepatannya dalam melayani pemegang polis, melayani sesuai dengan aturan atau ketentuan perusahaan serta melakukan pembinaan

terhadap tenaga pemasar agar dapat bersikap lebih baik dalam melayani pemegang polis sesuai dengan *expectation* pemegang polis.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aaamin.