

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk Islam dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah. Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 orang nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus. Setelah peneliti melakukan analisis, maka peneliti dapat memberikan simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Kudus. Hal ini terlihat hasil analisis regresi linier sebesar 0,221 dan juga hasil dari t hitung lebih besar dari t tabel ( $10,530 > 1,985$ ) dengan nilai signifikansi dibawah 0.05.
2. Terdapat pengaruh positif antara atribut produk Islam terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus. Hal ini terlihat hasil analisis regresi linier sebesar 0.239 dan juga hasil t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,372 > 1,985$ ) dengan nilai signifikansi dibawah 0.05.
3. Terdapat pengaruh negatif antara nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus. Hal ini terlihat hasil analisis regresi linier sebesar 0.019 dan juga hasil dari t hitung lebih kecil dari t tabel ( $0,432 < 1,985$ ) dengan nilai signifikansi diatas 0.05.
4. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan, atribut produk Islam dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus. Hal ini terlihat dari f hitung lebih besar dari f tabel ( $53,591 > 2,70$ ) dengan nilai koefisien determinasi 0,619 ini berarti variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, atribut produk Islam dan nilai nasabah yang diturunkan dalam model 61,90% atau dengan kata lain sumbangan efektif kontribusi variabel independen terhadap variasi kepuasan nasabah sebesar 61,90%. Variasi keputusan pembelian bisa dijelaskan oleh variasi dari ke tiga variabel independen, jadi sisanya sebesar ( $100\% - 61,90\% = 38,10\%$ ) kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan, antara lain:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel yaitu kualitas pelayanan, atribut produk islam dan nilai nasabah sementara masih ada banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

## C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan  
Bagi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah serta nilai nasabah dan atribut produknya supaya nasabah merasa puas dengan pelayanannya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain seperti loyalitas nasabah, kepercayaan dan lain-lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

## D. Penutup

Segala puji bagi Allah Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan dalam penulisan skripsi ini. Sholawat teruntuk Rasulullah SAW yang telah memberikan pelajaran kepada kita semua bagaimana menjadi seorang pelaku ekonomi islam yang baik yang diridhoi Allah Ta'ala, semoga kita semua selalu mengikuti jejaknya. Amiin.

Penulis menyadari sedalam-dalamnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna meskipun sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan

sangat dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun pembaca, demi kesempurnaan dalam skripsi ini.

Akhirnya tiada kata yang pantas keluar dari penulsi selain memohon ampun kepada Ilahi Robbi, atas segala kekurangan dan kesalahan penulis dan do'a penulis semoga skripsi ini dikemudian hari dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan semau pihak pada umumnya, yang benar-benar membutuhkannya. *Amiin ya robbal 'alamin..*

