

BAB V PENUTUP

A. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kudus. Sampel dari penelitian ini 99 responden yang mana diacak sesuai rumus slovin. Berdasarkan hasil analisis penelitian pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kudus. Dibuktikan bahwa hasil uji statistic pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung 1,891 dengan nilai t tabel sebesar 1,985 dan nilai p Value (sig) 0,062 yang berada di atas 0,05. Ini berarti t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,891 < 1,985$).
2. Terdapat pengaruh Positif dan signifikan Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kudus. Dibuktikan bahwa hasil uji statistic pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung 2,098 dengan nilai t tabel sebesar 1,985 dan nilai p Value (sig) 0,039 yang berada di bawah 0,05. Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel ($2,098 > 1,985$).
3. Terdapat pengaruh Positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kudus. Dibuktikan bahwa hasil uji statistic pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung 3,473 dengan nilai t tabel sebesar 1,985 dan nilai p Value (sig) 0,001 yang berada di bawah 0,05. Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel ($2,098 > 1,985$).
4. Terdapat pengaruh Positif dan signifikan Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kudus. Dibuktikan bahwa hasil uji statistic pengaruh Citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung 10,737 dengan nilai F tabel sebesar 2,70 dan nilai p Value (sig) 0,00 yang berada di bawah 0,05. Ini berarti F hitung lebih besar dari F tabel ($10,737 > 2,70$).

B. KETERBATASAN

Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yang masih perlu adanya perbaikan untuk peneliti selanjutnya. Adapun keterbatasan tersebut diantaranya:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa selain variabel bebas citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Masih terdapat jawaban yang tidak konsisten menurut pengamatan penelitian. Karena responden yang kurang teliti terdapat pernyataan yang ada maka hal ini dapat diantisipasi dengan cara memberikan arahan kepada nasabah.

C. SARAN-SARAN

1. Bagi perusahaan, untuk lebih memperhatikan citra perusahaan, produk dan layanan agar meningkatkan nilai perusahaan sehingga menarik di mata masyarakat.
2. Bagi peneliti yang akan datang
Penelitian ini hanya memakai 3 variabel bebas yang digunakan untuk pengukuran perbandingan kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat memperbanyak variabel bebas sebagai pembandingan selanjutnya sehingga bisa diketahui perbedaan sebelum dan sesudah melalui citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan lainnya.