

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (indikator berwujud) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
2. Variabel kualitas pelayanan (indikator keandalan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Karena realitanya para nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedur*) perusahaan. Dimana para karyawan telah menyampaikan informasi-informasi yang sesuai dengan kebutuhan peserta.
3. Variabel kualitas pelayanan (indikator tanggapan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Karena realitanya para nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedur*) perusahaan. Dimana para karyawan telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan para nasabah.
4. Variabel kualitas pelayanan (indikator jaminan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada

masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

5. Variabel kualitas pelayanan (indikator empathy) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
6. Variabel kualitas pelayanan (meliputi berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empathy) terhadap kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi karyawan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan pelayanan yang diberikan cukup baik. Namun, perlu ditingkatkan lagi kualitas karyawan yang baik dan di dukung oleh pelayanan yang tinggi karena kemampuan karyawan yang dimiliki sangat menentukan citra yang baik bagi perusahaan agar tetap merasa puas dalam menggunakan jasanya.
2. Bagi Nasabah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah mengenai Asuransi Syariah, dan wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.
3. Bagi peneliti berikutnya melihat masih banyaknya kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini sekiranya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu agar menambah jumlah responden sehingga mendapatkan hasil yang lebih baik.