

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Asuransi Takaful Syariah adalah sebesar 3,81. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan Asuransi Takaful Syariah dalam kondisi baik sedangkan tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Asuransi Takaful Syariah adalah sebesar 3,81. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Asuransi Takaful Syariah dalam kondisi baik.
2. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam pelayanan jasa adalah indikator yang mempunyai nilai gap negatif seperti Indikator “Teknologi informasi yang digunakan” dengan skor gap -0,2, Indikator “kecepatan karyawan dalam pelayanan” dengan skor gap -0,15, Indikator “karyawan menangani masalah dengan segera” dengan skor gap -0,21, Indikator “ketersediaan membantu konsumen” dengan skor gap -0,23, Indikator “Karyawan memberitahu konsumen kapan layanan yang akan dilakukan” dengan skor gap -0,33, Indikator “karyawan yang professional dibidangnya” dengan skor gap -0,31, Indikator “konsumen merasakan aman dalam melakukan transaksi.” dengan skor gap -0,21 dan Indikator “Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan” dengan skor gap -0,52 dan Indikator “Kemudahan dalam pembayaran” dengan skor gap -0,42

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sampel penelitian ini hanya terbatas pada konsumen Akuntansi Takaful Syariah yang berjumlah 96 orang.
2. Teknik pengambilan data menggunakan data primer melalui pengisian kuesioner dirasa belum cukup untuk mengukur tingkat kualitas layanan perusahaan

## **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil analisis, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Akuntansi Takaful Syariah hendaknya memprioritaskan variabel-variabel yang berada pada kuadran A, yaitu dengan cara meningkatkan SDM sehingga karyawan yang bekerja tidak hanya memiliki kemampuan pada bidang teknis saja tetapi karyawan juga mampu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga karyawan mampu memberikan penanganan dan mengatasi masalah-masalah yang ada. Langkah yang dilakukan misalnya dengan merekrut tenaga ahli yang telah berpengalaman sehingga akan kecil kemungkinannya terhadap kesalahan yang ada.
2. Sebaiknya pihak Akuntansi Takaful Syariah harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah memberikan kepuasan bagi pelanggan terutama pada dimensi kecepatan karyawan dalam pelayanan, karyawan menangani masalah dengan segera, ketersediaan membantu konsumen, Karyawan memberitahu konsumen kapan layanan yang akan dilakukan, karyawan yang profesional dibidangnya, konsumen merasakan aman dalam melakukan transaksi, Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan dan kemudahan dalam pembayaran.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan responden dengan obyek penelitian yang berbeda dan Data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada persepsi responden sebagai jawaban, sehingga akan menimbulkan masalah ketika jawaban yang diberikan tidak jujur. Sebaiknya digunakan juga metode wawancara agar dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih kuat dan dapat mendukung hasil yang diperoleh melalui metode survei

