

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa Persepsi Ekuitas Merek berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta (nilai probabilitas t_{hitung} (0,029) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Persepsi Ekuitas Merek meningkat, maka Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta mengalami peningkatan.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa Persepsi Nilai Kontribusi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta (nilai probabilitas t_{hitung} (0,002) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Persepsi Nilai Kontribusi meningkat, maka Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta mengalami peningkatan.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa Persepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta (nilai probabilitas t_{hitung} (0,024) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Persepsi Nilai Kontribusi meningkat, maka Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta mengalami peningkatan.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa Persepsi Ekuitas Merek, Persepsi Nilai Kontribusi, dan Persepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta (nilai probabilitas F_{hitung} (0,000) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Persepsi Ekuitas Merek, Persepsi Nilai Kontribusi, dan Persepsi Kualitas Pelayanan meningkat secara simultan, maka Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta mengalami peningkatan.

B. Saran

Berkaitan dengan dominanya (dapat dilihat dari nilai koefisien beta terbesar) pengaruh Persepsi Nilai Kontribusi terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta, maka dapat diberikan saran untuk meningkatkan Persepsi Nilai Kontribusi, dengan cara:

1. Perlu disarankan kepada PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta untuk lebih meningkatkan indikator Persepsi Nilai Kontribusi yang terendah (dapat dilihat pada hasil statistik deskriptif lampiran 5), yaitu dengan cara PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta membuat jangka waktu kontribusi lebih sesuai dengan kebutuhan mayoritas masyarakat nasabah. Dengan demikian, maka Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta akan lebih meningkat lagi.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian serupa disarankan untuk menambah variabel penelitian, misalnya; kredibilitas, reputasi, jaminan dan lain-lain yang dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta.