

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kinerja agen, pengetahuan produk ( $X_1$ ), kemampuan lobi ( $X_2$ ), *performance* ( $X_3$ ), *networking* ( $X_4$ ) dan akhlaq dan kepribadian ( $X_5$ ) berpengaruh secara simultan dalam proses penawaran berasuransi terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya. Hasil pengujian secara simultan diketahui bahwa hipotesis pertama yang diajukan benar atau  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan hasil  $F_{hitung}$  sebesar 35.847 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2.958.
- b. Kinerja agen, pengetahuan produk ( $X_1$ ), kemampuan lobi ( $X_2$ ), *performance* ( $X_3$ ), *networking* ( $X_4$ ) dan akhlaq dan kepribadian ( $X_5$ ) berpengaruh secara parsial dalam proses penawaran berasuransi terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya. Hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa hipotesis pertama yang diajukan benar atau  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sedangkan  $t_{hitung}$  dari masing-masing variabel bebas yaitu pengetahuan produk ( $X_1$ ) sebesar 3.217, kemampuan lobi ( $X_2$ ) sebesar 3.618, *performance* ( $X_3$ ) sebesar 4.785, *networking* ( $X_4$ ) sebesar 4.896 dan,

akhlaq dan kepribadian ( $X_5$ ) sebesar 5.567, semua perhitungan menunjukkan lebih besar dari perhitungan  $t_{tabel}$  sebesar 2.023.

- c. Variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat adalah akhlaq dan kepribadian ( $X_5$ ) dengan  $t_{hitung}$  sebesar 5.567.
- d. Kepuasan nasabah menjadi sangat penting dalam perkembangan perusahaan Asuransi Takaful Umum. Jika kepuasan nasabah telah tercapai maka perusahaan telah menjalin dan mempertahankan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang. Nasabah yang merasa puas cenderung akan melakukan keikutsertaan berasuransi kembali, atau memperpanjang polis asuransi, atau akan menceritakan pengalaman baiknya kepada sanak keluarga, teman, rekan kerja, dan lain-lain, sehingga kepuasan nasabah merupakan investasi jangka panjang yang perlu terus ditingkatkan dan dipertahankan bahkan melebihi dari harapan nasabah.

## **B. Saran**

1. Bagi Perusahaan
  - a. Dalam meningkatkan kinerja agen disarankan perusahaan memberikan *training* atau pelatihan khusus kepada calon agen agar mampu menguasai dengan baik ketika terjun di masyarakat.

- b. Dalam meningkatkan kinerja agen disarankan perusahaan memberikan fasilitas yang memadai untuk menunjang atau memberi kemudahan agen dalam melakukan penawaran berasuransi di masyarakat.

## 2. Bagi Para Agen Asuransi Syariah

- a. Perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya kembali agar bisa mengikutsertakan banyak nasabah untuk mengasuransikan asetnya di perusahaan serta terus menjalin hubungan baik yang berkelanjutan dengan nasabah.
- b. Akhlaq dan kepribadian menjadi prioritas utama dalam menjalankan bisnis apapun, salah satunya asuransi, maka diharapkan kepada para agen untuk tetap menjaga kualitas baik akhlaq dan kepribadiannya di masyarakat.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Apabila ada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengangkat kepuasan nasabah asuransi maka disarankan untuk memperhatikan variabel-variabel bebas lain yang berpengaruh dengan kepuasan nasabah asuransi, seperti pembayaran klaim.