

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

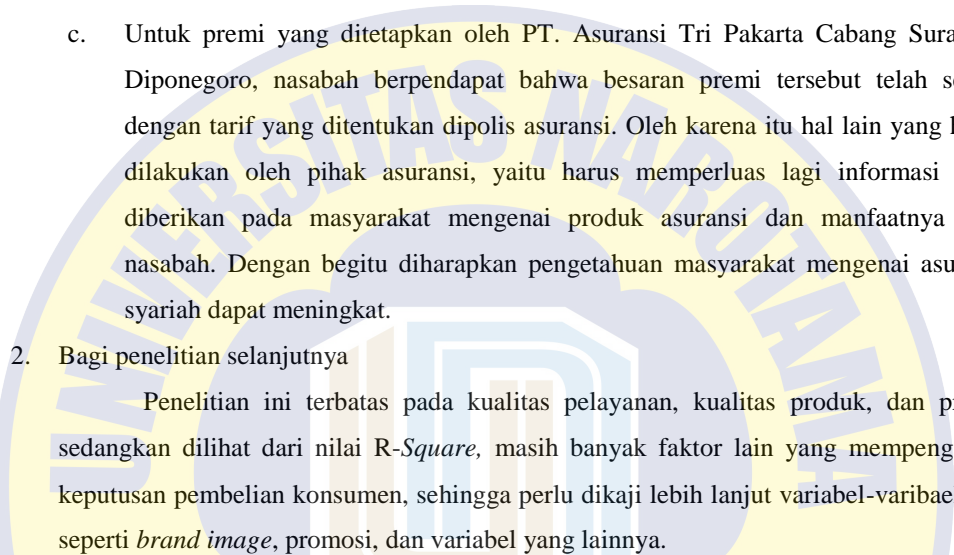
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka keputusan konsumen untuk membeli semakin meningkat.
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk, maka keputusan konsumen untuk membeli semakin meningkat.
3. Premi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian, hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai tarif premi maka keputusan konsumen untuk membeli produk asuransi akan semakin tinggi.
4. Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan premi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini menunjukkan bahwa keputusan konsumen untuk membeli produk asuransi dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, dan premi.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini, maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
  - a. PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal tersebut harus dipertahankan supaya nasabah tetap merasa nyaman ketika melakukan transaksi di PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro. Walaupun sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro sudah baik, namun perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dimilikinya, misalnya dengan memberikan brosur-brosur yang lebih lengkap sehingga calon nasabah jauh lebih paham dan mengerti dengan produk yang ditawarkan.

- 
- b. Peningkatan kualitas produk perlu dilakukan oleh PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro walaupun sebagian besar responden menilai kualitas produk asuransi PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro sudah baik. Peningkatan kualitas produk dapat dilakukan oleh PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro misalnya dengan cara memudahkan nasabah untuk mencairkan klaim asuransi.
  - c. Untuk premi yang ditetapkan oleh PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro, nasabah berpendapat bahwa besaran premi tersebut telah sesuai dengan tarif yang ditentukan dipolis asuransi. Oleh karena itu hal lain yang harus dilakukan oleh pihak asuransi, yaitu harus memperluas lagi informasi yang diberikan pada masyarakat mengenai produk asuransi dan manfaatnya bagi nasabah. Dengan begitu diharapkan pengetahuan masyarakat mengenai asuransi syariah dapat meningkat.
2. Bagi penelitian selanjutnya
- Penelitian ini terbatas pada kualitas pelayanan, kualitas produk, dan premi, sedangkan dilihat dari nilai *R-Square*, masih banyak faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, sehingga perlu dikaji lebih lanjut variabel-variabel lain seperti *brand image*, promosi, dan variabel yang lainnya.