

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji statistik data primer penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan dalam Bab IV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik/*tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Keandalan/*reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Daya tanggap/*responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Jaminan/*assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. Empati/*emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
6. Berdasarkan pengujian serempak/*simultan* dapat disimpulkan bahwa bukti fisik/*tangibles*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian sebagai berikut ini :

1. Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta sebaiknya mempertahankan faktor empati terhadap nasabah yang menggunakan jasa asuransi. Faktor empati yang dimiliki karyawan seperti menjalin hubungan komunikasi yang baik, mampu memahami kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan perhatian secara personal.
2. Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta sebaiknya memperhatikan dan memahami faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan yang juga berpengaruh secara bersama-sama dengan faktor empati terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan mampu bertahan di tengah-tengah persaingan yang dihadapi.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang belum dimasukkan dalam penelitian ini agar memperoleh hasil yang lebih variatif yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.