

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. *Brand Image* AJB Bumiputera 1912 baik, Dilihat dari nilai *mean* (rata-rata) variabel X (*Brand Image*) dan variabel Y (Loyalitas Nasabah) menunjukkan nilai cukup baik, yaitu dengan perolehan nilai 75,80 untuk *mean* (rata-rata) variabel X (*Brand Image*) dan nilai 66,27 untuk variabel Y (Loyalitas Nasabah). Dengan berlandaskan pada indikator Keandalan AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Kediri memberikan layanan sesuai janji kepada para nasabahnya, ketanggapan dalam menginformasikan terkait produk perusahaan serta masalah-masalah yang dihadapi para nasabahnya dilakukan secara cepat dan tepat, serta Jaminan yang diberikan AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Kediri kepada para nasabahnya yaitu berupa kemampuan pelayan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap promosi serta keberadaan produk.
2. Tingkat loyalitas nasabah adalah cukup baik, dengan skor rata-rata kepuasan nilai mean 66,27 untuk tingkat Loyalitas Nasabah menunjukkan bahwa rata-rata nasabah (Responden) menyatakan tingkat Loyalitas Nasabah di pengaruhi oleh *Brand Image*. Loyalitas nasabah AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Kediri dibuktikan dengan tetap bertahannya nasabah mengambil asuransi jiwa, nasabah pun tidak segan-segan untuk mereferensikan merek kepada orang lain yang mereka kenal. Adapun tingkat

loyalitas dipengaruhi oleh indikator faktor keandalan 19.7%, daya tanggap 19.6%, jaminan 19.3% dan empati 18.4% terbukti dengan tingginya skor jawaban responden terhadap tujuh item pertanyaan angket. sedangkan yang kurang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu pada indikator benda berwujud sebesar 17%. Penyebab rendahnya aspek fasilitas fisik bagi nasabah karena kurang menariknya alat promosi dalam mengenalkan produk asuransi yang dimiliki AJB Bumiputera 1912 Syari'ah.

3. Uji t dapat dilakukan dengan pendekatan analisa SPSS dan dengan pendekatan statistik, yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Tingkat kesalahan 5% ($df = 45$) sehingga didapat t_{tabel} sebesar 2,014. Didapatkan hasil bahwa *brand image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} (12.997) yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,014) dan nilai signifikan dari *brand image* sebesar 0,000 lebih kecil dari α (0,05). Sehingga variabel bebas yaitu *brand image* dinyatakan signifikan dan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. AJB Bumiputera Syari'ah 1912

Perusahaan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan *brand image* perusahaan karena kedua variabel tersebut terbukti memberikan dampak yang cukup kuat terhadap loyalitas nasabah. Dan agar AJB Bumiputera Syari'ah

1912 berfokus pada peningkatan nilai kejujuran, keadilan, kemitraan, kebersamaan, keterbukaan, universalitas khusus nasabah, karena Pengimplemension menjaga kepercayaan nasabah dengan sepenuh hati yang nantinya akan menghasilkan loyalitas dari para nasabah.

2. Nasabah AJB Bumiputera Syari'ah 1912 Kantor Cabang Kediri

Pemegang polis agar selalu membayar premi tepat waktu sesuai perjanjian dalam polis agar terhindar dari akibat-akibat yang dapat merugikan pemegang polis sendiri sebagai wujud loyalitas kepada AJB Bumiputera Syari'ah 1912 Kantor Cabang Kediri, sehingga tidak mempengaruhi inflasi kinerja keuangan perusahaan.

3. Masyarakat

Masyarakat untuk lebih berhati-hati dan teliti sebelum mengambil suatu produk asuransi yang harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan keuangannya. Mengenai hak dan kewajiban peserta kedua belah pihak hendaknya harus dipenuhi sesuai dengan kesepakatan yang telah ada.

4. Mahasiswa dan para peneliti

Dengan begitu banyaknya nasabah AJB Bumiputera Syari'ah 1912 Kantor Cabang Kediri yang berjumlah 2972 orang. Diharapkan bagi peneliti mendatang agar lebih banyak lagi mengambil responden yang akan diteliti, tidak hanya nasabah yang mengambil polis > Rp 5.000.000,-.