

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, pada variabel promosi berpengaruh positif secara signifikan pada kepuasan peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang, yang artinya semakin baik promosi yang diberikan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang maka akan semakin bertambah rasa kepuasan terhadap peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang. Kemudian, apabila promosi yang diberikan buruk maka akan menurunnya tingkat kepuasan pada peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang. Nilai t hitung dalam variabel promosi sebesar 3.602 yang dapat diartikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.602 > 1.703$) dengan signifikan $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial terhadap pengaruh positif signifikan antara promosi terhadap kepuasan

peserta PT. Takaful keluarga. Penjelasan tersebut menjelaskan bahwa hipotesis 1 terbukti.

Kedua, pada variabel layanan E-banking berpengaruh akan tetapi tidak signifikan pada kepuasan peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang. Yang artinya semakin baik layanan E-banking yang diberikan maka akan semakin bertambah rasa kepuasan terhadap kepuasan peserta, dan apabila kualitas layanan E-banking semakin memburuk maka akan semakin menurun nilai signifikan terhadap kepuasan peserta PT. Takaful Keluarga Cabang Kota Serang. Nilai t hitung dalam variabel layanan e-banking sebesar 2.815 yang dapat diartikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.815 > 1.703$) akan tetapi pada signifikan variabel layanan e-banking $0,009 > 0,05$ maka dapat diartikan H_0 diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial terhadap pengaruh negative signifikan antara layanan e-banking terhadap kepuasan peserta pt.takaful keluarga. Penjelasan tersebut menjelaskan bahwa hipotesis 2 tidak terbukti.

Pada penelitian ini menunjukkan hasil korelasi (r) sebesar 0.917 atau 91.7% . artinya terdapat hubungan antara promosi dan layanan e-banking terhadap kepuasan peserta pt.takaful sebesar 91.7%,hubungan ini dinyatakan kuat. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa promosi dan layanan e-banking berpengaruh positif dan signifikan serta memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan peserta PT. Takaful Keluarga Cabang Kota Serang.

Ketiga, pada penelitian ini juga menunjukkan besarnya pengaruh variabel promosi dan layanan e-banking terhadap kepuasan peserta PT. Takaful Keluarga Cabang Kota Serang, peneliti ini menggunakan uji koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel promosi (x_1) layanan e-banking (x_2) terhadap variabel kepuasan peserta (y). berdasarkan hasil pengujian determinasi (r squer) menggunakan spss 21 diperoleh hasil sebesar 0.829 atau 82.9% maka diperoleh keterangan bahwa besarnya pengaruh promosi dan layanan e- banking terhadap kepuasan peserta sebesar 82.9% sedangkan sisanya yaitu 17.1% dipengaruhi oleh

factor diluar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti lokasi, kinerja kerja dan lain sebagainya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diajukan oleh penulis dalam penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang, berdasarkan penelitian diketahui bahwa kepuasan peserta pada promosi berpengaruh secara signifikan akan tetapi pada layanan E-banking berpengaruh tetapi tidak signifikan, oleh karena itu PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang harus lebih memperbaiki dan mensosialisasikan produk pada PT. Takaful Keluarga Cabang Kota Serang dengan sebaik-baiknya tentang promosi dan layanan e-banking.
2. Bagi peserta atau Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang, diharapkan lebih meningkatkan pengetahuan dan mencermati dengan baik tentang promosi dan layanan e-banking agar rasa kepuasan pada peserta meningkat.

3. Bagi peneliti selanjutnya, apabila melakukan penelitian yang sejenis sebaiknya peneliti menambah jumlah sampel yang akan diteliti mengenai promosi dan layanan E-banking sehingga hasilnya akan lebih maksimal dan menambah kepuasan peserta serata menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Serang.