

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penulisan dapat mengambil kesimpulan sebagai jawaban perumusan masalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari nilai  $t_{hitung}$  3.219 >  $t$  tabel 2.41413, dan berdasarkan perhitungan angka signifikansi, nilai sebesar 0.002 pada kolom sig. Menunjukkan  $0.002 < 0.05$  maka  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Angka koefisien determinasi yang dilakukan pada uji determinasi diperoleh nilai *r square* sebesar 0.191 yang artinya menunjukkan bahwa *Kualitas Pelayanan* dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap loyalitas peserta yaitu sebesar 19.1%. Sedangkan sisanya sebesar 80.9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kualitas pelayanan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas maka penulis menyarankan bagi pihak PT. Asuransi Sinarmas Cabang BSD untuk terus ditingkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta, terutama pada dimensi wujud nyata

(tangible) karena berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa dimensi tersebut.

1. Perusahaan sebaiknya melakukan pemantauan secara berkala dan terus menerus tentang loyalitas peserta, sehingga dapat diketahui variabel kualitas layanan yang diperlukan pelanggan karena keinginan dan persepsi dari pelanggan semakin berkembang seiring dengan perkembangan waktu.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak manajemen PT. Asuransi Sinarmas Cabang BSD harus lebih menekankan dan memberikan penelitian pada dimensi *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*. Hal ini bisa dilakukan dengan cara lebih memberi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan peserta, ketanggapan dalam melayani peserta dengan cepat dan tepat, dan memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada peserta serta menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.