

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa Faktor Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Hal ini dapat dilihat dari nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 2,230 lebih besar dari t<sub>tabel</sub> sebesar 1,990 ( $2,230 > 1,990$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara simultan variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah (Y).
2. Berdasarkan uji koefisien korelasi (R) hasil analisis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh koefisien korelasi R

adalah 0,426 terletak pada interval koefisien 0,40-0,599 menyatakan bahwa hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen terdapat hubungan yang sedang antara Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi jiwa syariah. Adapun Diperoleh nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yakni,  $0,335 = 33,5\%$ . Nilai tersebut menunjukkan, bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi atau memengaruhi variabel loyalitas peserta asuransi jiwa syariah sebesar 33,5 %. Dan sisanya 66,5% dipengaruhi oleh variabel lain, misalnya: promosi, kemudahan akses, kenyamanan dan lain-lain.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis mengemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat:

1. PT. AJS Bumiputera Cabang Serang sebaiknya melakukan pemantauan secara berkala dan terus menerus tentang loyalitas pesera, sehingga dapat diketahui kualitas layanan yang diperlukan pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas peserta asuransi jiwa syariah.
3. Bagi akademisi agar dapat dijadikan sebagai kontribusi pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai acuan dalam menganalisis loyalitas peserta asuransi jiwa syariah.