BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, sehingga penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan citra berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta. Dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel.}$

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan peserta dapat diterima.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diajukan penulis dari penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Bagi perusahaan

   Dari hasil penelitian diketahui bahwa peserta asuransi sehatkoe berpendapat kualitas pelayanan dan cita merek mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan. Hal ini perlu bagi perusahaan untuk mempertahankan kedua hal tersebut dan mampu mempertahankan kualitas pelayanan dan citra merek yang telah diterima oleh peserta asuransi sehingga perusahaan harus tetap bisa menjaga dan

meningkatkan kualitas produknya agar citra merek yang melekat pada benak konsumen tidak hilang seiring berjalannya waktu.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini tentang kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan peserta perlu terus dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel lain sebagai bahan perbandingan untuk menambah referensi dunia ilmu pengetahuan, karena tidak selamanya teori yang ada sejalan dengan realita yang terjadi di lapangan.