

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kredibilitas Perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang. Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) secara parsial berpengaruh positif terhadap kredibilitas perusahaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $t_{hitung} 12.022 > t_{tabel} 2.030$ dan taraf signifikan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ atau lebih kecil dari $0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kredibilitas Perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang diterima.

2) Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kredibilitas perusahaan (Y) PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi (R^2), bahwa nilai Koefisien Korelasi (R) sebesar 0,897

yang artinya terdapat hubungan yang sempurna antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai Koefisien Korelasi (R) mendekati angka 1. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y.

Nilai R^2 sebesar sebesar 0,805 atau 80,5% yang berarti bahwa variabel kredibilitas perusahaan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang dirasakan nasabah mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kredibilitas perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang. Kedua variabel ini memiliki korelasi dengan derajat hubungan korelasi sempurna dengan bentuk hubungan positif, yaitu semakin tinggi nilai variabel kualitas pelayanan (X) maka semakin tinggi pula nilai variabel kredibilitas perusahaan (Y). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kredibilitas perusahaan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diperoleh oleh peneliti, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

kredibilitas perusahaan. Oleh karena itu peneliti berharap agar perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya agar kepercayaan nasabah kepada perusahaan tetap terjaga.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berharap untuk peneliti berikutnya mampu meneliti lebih baik terkait dengan masalah ini, menggunakan periode pengamatan lebih panjang dan lebih mendalam dengan tujuan memperoleh hasil penelitian yang lebih baik. Selain itu peneliti mengharapkan untuk selanjutnya memilih variabel yang lain yang belum dimasukkan dalam model penelitian ini.