

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan :

1. Komitmen secara parsial berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t$  dalam uji hipotesis dan nilai signifikannya dimana nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel komitmen sebesar 2.527, artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.527 > 1.661$ ), dengan taraf signifikan 0,013 yang berarti lebih kecil dari 0,005 ( $0,013 < 0.05$ ). Pengaruh variabel komitmen terhadap loyalitas nasabah juga sangat kuat yang dapat dilihat dari nilai koefisien jalur variabel Komitmen ( $X_1$ ) sebesar 0.302. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar telah berkomitmen penuh dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya sehingga nasabahnya menjadi loyal.
2. Kepercayaan secara parsial berpengaruh negatif secara langsung terhadap loyalitas nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t$  dalam uji hipotesis dan nilai signifikannya dimana nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kepercayaan sebesar -0.065 artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0.065 < 1.661$ ), dengan taraf signifikan 0.948 yang berarti lebih besar dari 0,05 ( $0,948 < 0.05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan yang

dibangun oleh pihak AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar belum mampu menciptakan secara langsung loyalitas nasabahnya.

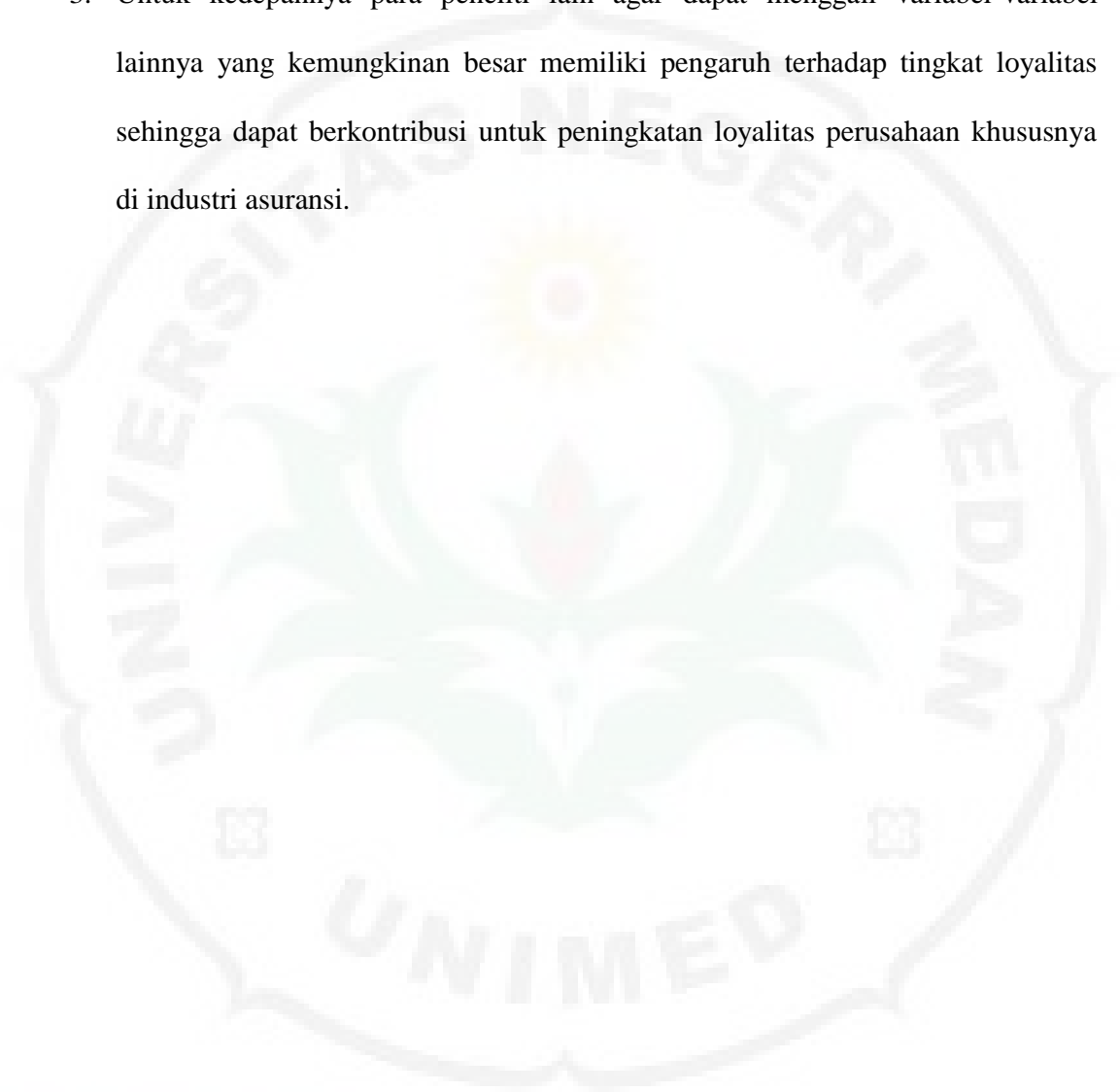
3. Komitmen berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini berarti bahwa kepuasan nasabah memediasi pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah sehingga dapat juga disimpulkan bahwa komitmen yang dibangun pihak perusahaan terhadap nasabahnya telah memberikan kepuasan tersendiri yang pada akhirnya membuat nasabah menjadi loyal terhadap pihak perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar. Keadaan ini diperjelas dari hasil perhitungan nilai koefisien jalur sebesar 0.061 dengan pengaruh totalnya sebesar 0.363.
4. Kepercayaan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini berarti bahwa kepuasan nasabah memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah sehingga dapat juga disimpulkan bahwa nasabah dapat menjadi loyal karena kepercayaan yang diberikan oleh pihak perusahaan namun hal ini terjadi akibat variabel kepuasan nasabah yang memediasi hubungan keduanya. Keadaan ini diperjelas dari hasil perhitungan nilai koefisien jalur sebesar 0.083 dengan pengaruh total sebesar 0.075.
5. Kepuasan Nasabah berpengaruh positif secara langsung terhadap Loyalitas Nasabah yang berarti bahwa nasabah yang puas telah berkontribusi positif dalam menciptakan nasabah yang loyal pula di AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar. Keadaan ini diperjelas dari hasil perhitungan nilai koefisien jalur sebesar 0.224.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Meskipun komitmen yang dibangun pihak perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar telah terbukti mampu menciptakan nasabah yang loyal baik secara langsung maupun tidak langsung tetapi pihak perusahaan masih tetap perlu meningkatkan lagi komitmennya terhadap nasabahnya sehingga hal tersebut akan membawa profit bagi perusahaan dan akan membuat AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar tetap menjadi perusahaan asuransi yang digandrungi masyarakat Pematangsiantar khususnya. Hal tersebut dapat dicapai dengan cara membangun komunikasi yang lebih intens dengan nasabahnya, mempermudah nasabah untuk mendapatkan informasi serta meningkatkan kualitas produk yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
2. Pihak perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar juga masih harus meningkatkan kepercayaan terhadap nasabahnya agar tetap menjadi nasabah loyal sehingga tetap dapat berkontribusi dalam peningkatan profit perusahaan. Kondisi tersebut dapat dicapai dengan cara melatih para pegawai serta agen misalnya melakukan simulasi agar dapat lebih tanggap dalam melayani permintaan nasabah yang ingin mengajukan klaim misalnya serta mampu merespon keluhan nasabah sehingga nasabah pada akhirnya dapat percaya dengan kualitas terbaik dari perusahaan dan akan menjadi nasabah yang loyal. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas tetapi pengaruhnya hanya secara tidak langsung dan nilainya tidak terlalu kuat sehingga perlu ditingkatkan lagi.

3. Untuk kedepannya para peneliti lain agar dapat menggali variabel-variabel lainnya yang kemungkinan besar memiliki pengaruh terhadap tingkat loyalitas sehingga dapat berkontribusi untuk peningkatan loyalitas perusahaan khususnya di industri asuransi.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY