

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi sikap loyalitas peserta asuransi komersial antara lain faktor sikap, kepercayaan dan faktor pengetahuan tenaga penjual. Diantara faktor-faktor tersebut ada yang berhubungan dengan loyalitas peserta asuransi dan ada yang tidak berhubungan dengan loyalitas peserta.. Faktor yang berhubungan loyalitas peserta asuransi antara lain: sikap dan kepercayaan sedangkan menurut jurnal kesatu (1) faktor pengetahuan tenaga penjual tidak ada hubungan signifikan terhadap loyalitas peserta.

1. Terdapat 1 jurnal jurnal yang mendeskripsikan bahwa variabel sikap salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan faktor sikap dapat berpengaruh terhadap nilai pelanggan yaitu nilai emosional, nilai sosial, nilai kinerja produk, dan nilai uang yang dikeluarkan konsumen atas produk yang dibelinya, supaya konsumen merasa puas. Apabila hal tersebut terpenuhi, maka konsumen akan menunjukkan sikap loyal, seperti bersedia membeli ulang di masa yang akan datang, memberikan rekomendasi, dan rela membayar meskipun harga produk mahal
2. Terdapat 2 jurnal yang mendeskripsikan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemungkinan faktor kepercayaan dapat berpengaruh terhadap menurunnya untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain sehingga tingkat konsumen untuk beralih kepada penyedia jasa lainnya.
3. Terdapat 2 jurnal yang mendeskripsikan bahwa faktor pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan asuransi komersial dapat berpengaruh terhadap loyalitas peserta asuransi komersial. Semakin baik tingkat pengetahuan yang dimiliki maka semakin besar sikap loyalitas peserta terhadap asuransi komersial. Dan Dari ketiga jurnal terdapat 1 jurnal yang mendeskripsikan bahwa faktor pengetahuan terhadap loyalitas tidak ada pengaruh signifikan dan korelasi keduanya bersifat negatif (berlawanan).

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Bagi Masyarakat**

1. Diharapkan dapat meningkatkan sikap positif terhadap asuransi komersial.
2. Diharapkan bagi masyarakat yang sudah terdaftar asuransi komersial tetap konsisten terhadap keikutsertaan karena memiliki asuransi banyak manfaat.
3. Diharapkan agar lebih teliti dalam mencari sumber informasi agar tidak termakan informasi yang belum jelas sumber dan kebenarannya.

### **5.2.2 Bagi Perusahaan Asuransi Komersial**

1. Diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pengetahuan yang luas terhadap asuransi komersial dan memberikan pelayanan yang memuaskan dalam sosialisasi kepada masyarakat mengenai program asuransi komersial terutama tentang pemahaman mengenai hak dan kewajiban, kepesertaan asuransi komersial.
2. Melakukan sosialisasi kepada nasabah/calon nasabah yang menarik, kemampuan untuk menjawab pertanyaan yang logis dan memuaskan.

### **5.2.3 Bagi Poltekkes Kemenkes Malang**

1. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kondisi dan waktu sehingga diperlukan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar Laporan Tugas Akhir ini bisa jauh lebih baik dari sebelumnya.
2. Diharapkan agar penelitian ini dapat lebih dikembangkan lagi kedepannya pada penelitian dengan bidang kajian yang sama.