

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *relationship marketing* dan nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance Cabang Kudus. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan peneliti, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance Cabang Kudus. Hal ini dibuktikan dari hasil uji statistik dari koefisien regresi sebesar 0,290 dan hasil uji statistik t untuk variabel bebas *relationship marketing* (X1) yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,945 > 1,986$) dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0.004. Dengan demikian, maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan antara *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance Cabang Kudus.

Apabila variabel bebas lain dianggap konstan maka koefisien regresi untuk *relationship marketing* (X1) adalah sebesar 0,290, artinya setiap terjadi peningkatan *relationship marketing* sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah (Y) sebesar 29%.

2. Terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance Cabang Kudus. Hal ini dibuktikan dari hasil uji statistik dari koefisien regresi sebesar 0,325 dan hasil uji statistik t untuk variabel bebas nilai pelanggan (X2) yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,301 > 1,986$) dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0.001. Dengan demikian, maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan antara nilai pelanggan terhadap loyalitas

nasabah dalam menggunakan produk pru syariah di PT Prudential Life Assurance Cabang Kudus.

Apabila variabel bebas lain dianggap konstan maka koefisien regresi untuk nilai pelanggan (X_2) adalah sebesar 0,325, artinya setiap terjadi peningkatan *nilai* pelanggan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah (Y) sebesar 32,5%.

B. Saran

1. Strategi *relationship marketing* yang dijalankan lembaga asuransi prudential secara baik, akan meningkatkan loyalitas pada anggota untuk bertahan menggunakan produk asuransi pru syariah, meskipun banyaknya produk-produk menarik yang ditawarkan dari perusahaan kompetitor.
2. Seiring pesatnya perkembangan lembaga-lembaga asuransi di Indonesia, disarankan kepada asuransi prudential cabang Kudus untuk tetap meningkatkan *value* bagi pelanggan supaya pelanggan tetap loyal pada perusahaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan masukan diharapkan untuk mengembangkan konsep dan memperluas ruang lingkup penelitian serta disertai dengan populasi dan sampel yang lebih banyak sehingga hasil penelitian lebih detail.

C. Keterbatasan

1. Untuk periode pengamatan dalam penelitian, hendaknya melakukan penelitian dengan periode yang lebih lama
2. Keterbatasan biaya dan tenaga sehingga penelitian ini kurang optimal.
3. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan alat uji selain regresi berganda
4. Kurangnya variabel penelitian yang dimasukkan dalam model, sehingga kontribusi penelitian yang kurang luas, oleh sebab itu untuk penelitian-penelitian selanjutnya hendaknya menggunakan variabel-

variabel lainnya yang dapat mempengaruhi peningkatan loyalitas nasabah asuransi Prudential.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amiin.