

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh produk, harga, promosi, tempat, orang, proses dan bukti fisik terhadap loyalitas konsumen pada PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator, variabel produk (X1) menunjukkan nilai rata-rata dengan nilai sebesar 3,95 (Tinggi). Variabel harga (X2) menunjukkan nilai rata-rata dengan nilai sebesar 3,92 (Tinggi). Variabel promosi (X3) menunjukkan nilai rata-rata dengan nilai sebesar 3,94 (Tinggi). Variabel tempat (X4) menunjukkan nilai rata-rata dengan nilai sebesar 4,00 (Tinggi). Variabel orang (X5) menunjukkan nilai rata-rata dengan nilai sebesar 3,94 (Tinggi). Variabel proses (X6) menunjukkan nilai rata-rata dengan nilai sebesar 4,01 (Tinggi). Variabel bukti fisik (X7) menunjukkan nilai rata-rata dengan nilai sebesar 3,93 (Tinggi). Sedangkan variabel loyalitas konsumen (Y) menunjukkan nilai rata-rata dengan nilai sebesar 3,99.
- b. Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel produk mempunyai peran yang penting terhadap loyalitas konsumen yang diteliti pada PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang.

- c. Harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel harga mempunyai peran yang penting terhadap loyalitas konsumen yang diteliti pada PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang.
- d. Promosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel promosi mempunyai peran yang penting terhadap loyalitas konsumen yang diteliti pada PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang.
- e. Tempat mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel tempat mempunyai peran yang penting terhadap loyalitas konsumen yang diteliti pada PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang.
- f. Orang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel orang mempunyai peran yang penting terhadap loyalitas konsumen pada yang diteliti PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang.
- g. Proses mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel proses mempunyai peran yang penting terhadap loyalitas konsumen yang diteliti pada PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang.
- h. Bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel bukti fisik mempunyai peran yang penting

terhadap loyalitas konsumen yang diteliti pada PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang.

- i. Pengujian secara bersama-sama variabel produk, harga, promosi, tempat, orang, proses dan bukti fisik berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap loyalitas konsumen yang diteliti pada PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain:

1. Saran untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda dengan pertanyaan kuesioner penelitian lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, bukti fisik, dan loyalitas konsumen.

2. Saran yang ditujukan untuk PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 cabang Pangkalpinang

1. Produk lengkap merupakan faktor penting yang harus diperhatikan, produk layanan yang sesuai dengan jenis produk, ketersediaan produk yang akan ditawarkan dan kualitas produk asuransi yang diberikan

kepada nasabah hal ini akan dirasakan oleh nasabah sehingga akan meningkatkan loyalitas konsumen.

2. Harga merupakan faktor penting dalam menghidupkan aktivitas asuransi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam memuaskan konsumen atas pelayanan yang diterapkan. Penetapan harga yang diterapkan dalam memenuhi kepuasan nasabah yaitu memberikan imbalan sebagai keuntungan yang diperoleh.
3. Promosi, didalam mengembangkan kegiatan usaha asuransi, sebaiknya mempromosikan produk-produk yang dimilikinya termasuk promosi berbagai keunggulan dan kelebihan dari produk yang ditawarkan, dalam rangka menarik jumlah konsumen untuk memberikan berbagai keuntungan atas kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak asuransi.
4. Tempat merupakan salah satu faktor yang penting, perusahaan asuransi harus terletak ditempat yang strategis yaitu berada mudah untuk dijangkau masyarakat yang ingin menjadi nasabah.
5. Orang dalam kontek ini merupakan karyawan, dalam memingkatkan loyalitas konsumen PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 harus berupaya untuk menyiapkan kualitas SDM yang memiliki kemampuan dalam memingkatkan loyalitas konsumen atas pelayanan yang diberikan.
6. Proses PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 dalam mengembangkan strategi bauran pemasaran berupa proses, senantiasa dilakukan sebagai wujud dari prosedur kerja yang diterapkan dalam melakukan berbagai

aktivitas pelayan kepada nasabah. Proses merupakan salah satu hal yang berperan penting dalam memenuhi loyalitas konsumen. Wujud dari proses tersebut berupa proses prasyarat yang tidak berbelit-belit, sesuai standar, prosedur dan sistem yang berlaku.

7. Bukti Fisik merupakan aset pembangunan, seperti tersedianya gedung, karyawan yang siap sedia, alat, perlengkapan kerja dan sistem kerja yang cepat. Ini merupakan faktor penting untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

