

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan maka peneliti dapat menyimpulkan jawaban dari rumusan masalah yang telah disusun dan melakukan pembuktian atas hipotesis penelitian. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengujian Hipotesis 1 membuktikan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas berasuransi.
2. Hasil pengujian Hipotesis 2 membuktikan bahwa bahwa persepsi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas berasuransi.
3. Hasil pengujian Hipotesis 3 membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas berasuransi.
4. Hasil pengujian Hipotesis 4 membuktikan bahwa kepercayaan memediasi pengaruh literasi keuangan terhadap loyalitas berasuransi.
5. Hasil pengujian Hipotesis 5 membuktikan bahwa kepercayaan memediasi pengaruh persepsi terhadap loyalitas berasuransi.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Penggunaan kuesioner *online* belum optimal. Hal ini disebabkan karena peneliti tidak dapat melakukan kontrol terhadap calon responden yang akan

mengisi kuesioner sehingga banyak responden yang tidak sesuai dengan kriteria penelitian.

2. Kelemahan dalam pengukuran literasi dan persepsi.
3. Pendapatan masyarakat dengan penghasilan minimal Rp. 5.000.000 mampu membeli unitlink
4. Lemahnya hubungan antara literasi keuangan terhadap loyalitas berasuransi.
5. Kelemahan pengukuran pada variabel literasi dan persepsi dalam penelitian ini.
6. Lingkup wilayah penelitian pada penyebaran responden belum maksimal sehingga belum mewakili secara merata pada seluruh wilayah di Indonesia. Hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu dan biaya peneliti untuk menyebarkan kuesioner pada wilayah di luar domisili peneliti.

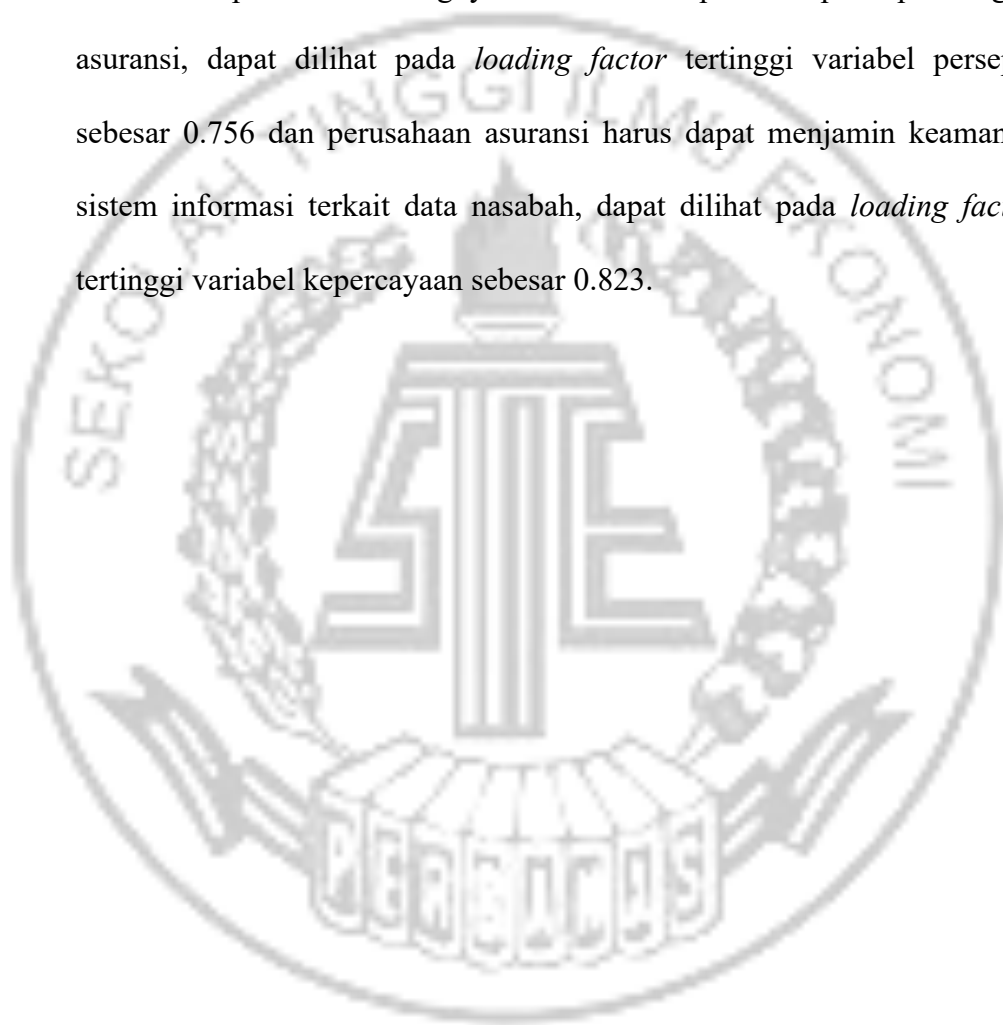
### **5.3 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran bagi pihak-pihak yang terkait. Berikut saran yang dapat diberikan oleh peneliti :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memaksimalkan penggunaan kuesioner *online* atau (*google form*), sehingga dapat memperluas lingkup wilayah penelitian, dan meratakan jumlah penyebaran responden pada masing-masing wilayah penelitian serta membuat model dengan menggunakan variabel lainnya sehingga dapat diketahui faktor lain yang

dapat mempengaruhi loyalitas berasuransi selain literasi keuangan, persepsi dan kepercayaan.

2. Bagi perusahaan asuransi guna membangun persepsi dan kepercayaan masyarakat agar menjadi loyal dalam menggunakan produk asuransi dan melakukan pembelian ulang yaitu harus memperbaiki penanpilan agen asuransi, dapat dilihat pada *loading factor* tertinggi variabel persepsi sebesar 0.756 dan perusahaan asuransi harus dapat menjamin keamanan sistem informasi terkait data nasabah, dapat dilihat pada *loading factor* tertinggi variabel kepercayaan sebesar 0.823.



### DAFTAR PUSTAKA

- Aren, Selim, and Asiye Nur Zengin. "Influence of financial literacy and risk perception on choice of investment." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 235 (2016): 656-663.
- Adiandari, A. M., Winata, H., & Yuliani, Y. (2017). Literasi Keuangan dan Kepemilikan Asuransi Jiwa: Observasi di Institusi Keuangan Sumatera Barat. Hal 289-301
- Ari, I. A. G. R. P., & Astiti, D. P. (2014). Peran Persepsi Individu Terhadap Asuransi dan Model Kepercayaan Kesehatan dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Asuransi Jiwa. *Jurnal Psikologi Udayana*, 1(2), 381-388.
- Belyaeva, Olga, and Tatyana Polyakova. "Using the concept of social space to analyze the relationship between commercial banks and the population." *Економічний часопис-XXI* 157 (2016): 62-65.
- Chaudhary, S.(2016). Customer Perception Regarding Life Insurance Policies: A Factor Analitical Approach. *Pacific Business Review International*.Vol. 9 No.6 Hal 52-61
- Chen, Y., Yan, X., Fan, W., & Gordon, M. (2015). The join moderating rele of trust propensity and gender on customers' online shopping behavior. *Computers in Human Behavior*. Vol.43. Hal. 272-283
- Chen, Y.S dan Chang, C.H. (2012). Enhance Green Purchas Intentions, The Roles Of Green Perceived Value, Green Perceived Risk, and Green Trust. *Journal of Management Decision*, 50 (3), Hal 502-520
- Chen, Haiyang, and Ronald P. Volpe. "An analysis of personal financial literacy among college students." *Financial services review* 7.2 (1998): 107-128.
- Chen, Hui. "The Influence of Perceived Value and Trust on Online Buying Intention." *JCP* 7.7 (2012): 1655-1662.
- Dalkilic, Nilufer, and Erdem Kirkbesoglu. "The role of financial literacy on the development of insurance awareness." *International Journal of Economics and Finance* 7.8 (2015): 272-280.
- Definisi Asuransi menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), tentang asuransi atau pertanggunggunaan seumurnya, Bab 9, Pasal 246
- Definisi Agen Asuransi menurut Kitab Undang-Undang No. 40 tahun 2014 Tentang Usaha perasuransian Pasal 1ayat (28)

- Ghozali, I. Latan, H. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi. SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jayantari, I. A. A. U., & Seminari, N. K. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Banking di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 7(5), 2621-2651.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing Manajement*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. "Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Erlangga." (2013).
- Kaltum, U., & Helmi, A. (2018). Image of Indonesian Life Insurance Companies by Their Client's Trust. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(2), 1-9.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lestari, W. (2018). Keputusan Berasuransi, Studi Demografi Dan Persepsional. *Ekspektra: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 44-55.
- Lestari, Wiwik. "Religiusitas dan persepsi risiko dalam pengambilan keputusan investasi pada perspektif gender." *Journal of Business and Banking* 3.2 (2013): 189-200.
- Lin, Chaonan, Yu-Jen Hsiao, and Cheng-Yung Yeh. "Financial literacy, financial advisors, and information sources on demand for life insurance." *Pacific-Basin Finance Journal* 43 (2017): 218-237.
- Ling, Kwek Choon, et al. "Perceived risk, perceived technology, online trust for the online purchase intention in Malaysia." *International Journal of Business and Management* 6.6 (2011): 167.
- Mahdzan, N.S., & Victorian, Peter. 2013, The Determinants of Life Insurance Deman: A Focus on Saving Motives and Financial Literacy. *Journal of Asian Social Science*. Vol. 9. No.5 Hal 274
- Maharani, N. P. V., Zukhri, A., & Suwena, K. R. (2015). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di kota singaraja memiliki program asuransi unitlink. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, Vol.5. No.1.
- Mathur, T., Paul, U.K. Prasad, H. N., & Das, S. C. (2015). Understanding Subscription In The Lucknow Region. *International Journal of Health Policy and Management*. Vol.4. No.2 Hal 75-83

- Robbins, S.P, (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Robbins, S.P, Judge, T.A.(2013). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Silvia, Putri. "Pengaruh Persepsi Konsumen dan Motivasi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi." *Jurnal Psikologi dan Fisip.(Online)*. ISSN (2017): 2477-2674.
- Siagian, Hotlan, & Cahyo, Edwin. 2014. Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*. Vol.8. No.2. Hal 55-61
- Semaya, Kertha. "Kedudukan Agen Asuransi di Era Digital dalam Menawarkan Produk Asuransi", Vol. 8 No. 3 Tahun 2020, hlm. 350-367
- Soereno, Surjono. (1998). "Penuntun keagenan Asuransi Jiwa". Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia
- Tonder, E. 2016. Trust and Commitment as Mediators of The Relationship Between Quality Advice and Customer Loyalty. *The Journal of Applied Business Research*. Vol. 32. No.1. Hal 290-302
- Website resmi AAJI (<https://www.aaji.or.id/> diakses pada 28 Agustus 2018)
- Website resmi AAJI (<https://www.aaji.or.id/> diakses pada 06 November 2018)
- Website resmi AAJI (<https://www.aaji.or.id/> diakses pada 11 Februari 2019)
- Website resmi Badan Pusat Statistik (<https://www.bps.go.id/> diakses pada 25 September 2015)
- Website resmi Badan Pusat Statistik (<https://www.bps.go.id/> diakses pada 05 November 2018)
- Website resmi Kementerian Keuangan Republik Indonesia (<https://www.kemenkeu.go.id/> diakses pada 31 Mei 2018)
- Website resmi OJK (<https://www.ojk.go.id/> diakses pada 24 Januari 2017)
- Yushita, A. N. (2017). Pentingnya literasi keuangan bagi pengelolaan keuangan pribadi. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*. Vol.6. No.1

Ye, T., Liu, Y., Wang, J., Wang, M., & Shi, P. (2017). Farmers' crop insurance perception and participation decisions: empirical evidence from Hunan, China. *Journal of Risk Research*, 20(5), 664-677.

Zakaria, Z., Azmi, N. M., Hassan, N. F. H. N., Salleh, W. A., Tajuddin, M. T., Sallem, N. R., & Nor, J. M. (2016). The intention to purchase life insurance: A case study of staff in public universities. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 358-365.

