

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini, yaitu:

1. Dengan menggunakan korelasi sederhana mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada asuransi jiwa Allianz di dapat  $r = 0,8394$ , nilai korelasi tersebut termasuk nilai korelasi yang positif, artinya terdapat hubungan yang erat antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan).
2. Untuk mengetahui signifikasi dari korelasi harus mencari perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . Dari hasil  $t_{hitung}$  diperoleh hasil  $= 8,1677$ , dengan  $t_{tabel} = 1,669$ . dengan taraf nyata alpha ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga  $t_o > (n-2) = 8,1677 > 1,669$ . Jadi hasil hipotesis  $h_1$  diterima, artinya terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
3. Sedangkan nilai koefisien determinasi = 70,46% artinya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Allianz mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabah sebesar 70,46% sedangkan sisanya 29,55% terhubung oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Allianz seperti premi yang terjangkau dan nilai proteksi yang sesuai.

## B. Saran

Untuk meningkatkan rasa percaya para calon nasabah kepada perusahaan, para agen PT. Allianz Life dalam mempresentasikan asuransi harus dapat meningkatkan kemampuan dalam memahami kebutuhan dan harapan calon nasabah dengan memberikan informasi yang dapat dipercaya tentang produk yang ditawarkan dengan memperhatikan kesopansantunan dalam berkomunikasi.

Agen PT. Allianz Life harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui: (1) meningkatkan keandalan pelayanan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan (klaim) sehingga menjadikannya agen yang terpercaya, (2) meningkatkan daya tanggap melalui kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, (3) meningkatkan jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan dengan memperhatikan Komunikasi (*communication*), Kredibilitas (*credibility*), Keamanan (*security*), Kompetensi (*competence*) terhadap nasabah, Sopan santun (*courtesy*) terhadap nasabah, (4). meningkatkan Empati (*emphaty*), dimana pelayanan yang diberikan agen bersifat tulus dan sangat individual, (5). Mengorentasikan fasilitas fisik yang tersedia pada peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Bagi nasabah atau calon nasabah harus terus mengembangkan pengetahuan mengenai asuransi sehingga dapat berpikir kritis, dan mampu menyaring seluruh informasi yang didapat dari agen asuransi.