

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memaparkan mengenai kesimpulan penelitian dan saran peneliti untuk objek penelitian

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran tingkat profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cimahi menurut persepsi nasabah atau pemegang polis berada pada kategori tinggi terutama pada indikator memiliki keterampilan tinggi. Adapun indikator yang masih rendah adalah indikator sikap yang berorientasi kehari depan. Hal tersebut berimplikasi terhadap peningkatan Kualitas Layanan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cimahi.
2. Gambaran tingkat kualitas layanan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cimahi menurut persepsi nasabah atau pemegang polis berada pada kategori tinggi terutama pada indikator *tangibles* (bukti fisik). Adapun indikator yang masih rendah adalah indikator *assurance* (kepastian). Hal tersebut menunjukkan bahwa agen belum bisa memberikan kualitas layanan asuransi beasiswa secara maksimal kepada pemegang polis di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang Cimahi.

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

3. Profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Cimahi. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil pengujian regresi dan hasil analisis korelasi yang menunjukkan hubungan yang positif dan kuat antara variabel kualitas layanan yang dan profesionalisme kerja.

1.2 Saran

1. Seperti yang telah disimpulkan sebelumnya indikator sikap berorientasi kehari depan adalah indikator terendah pada variabel profesionalisme kerja. Untuk memperbaiki sikap berorientasi ke hari depan tersebut maka perusahaan harus mendorong dan membuat kegiatan bagi para agen agar mereka memiliki kualitas yang baik yaitu memiliki keterampilan tinggi dalam suatu bidang serta mahir mempergunakan peralatan tertentu, memiliki ilmu dan pengetahuan dalam menganalisa suatu masalah dan peka dalam membaca situasi, memiliki sikap berorientasi ke hari depan sehingga mampu mengantisipasi perkembangan lingkungan, dan memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi, seperti yang diungkapkan oleh Abdulrahim (dalam Suhrawardi, 1994:10).
2. Adapun untuk variabel kualitas layanan, indikator terendah adalah *assurance* (kepastian). Untuk meningkatkan indikator tersebut maka aspek yang perlu ditingkatkan dalam memberikan kualitas layanan yang baik adalah kemampuan dalam memberikan layanan (*reliability*), kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu dan merespon permintaan pelanggan (*responsiveness*), kemampuan dalam meningkatkan

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.D/1T/2014

kepercayaan pelanggan kepada perusahaan (*assurance*), dan penyediaanperlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan,seperti yang dikatakan oleh Parasuraman, dkk. (dalam Tjiptono 2005:133).

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014