

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi linear sederhana yang dilaksanakan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT.Asuransi Jasa Indonesia (persero) Bandung Ritel dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Asuransi Jasindo OTO Bandung Ritel pada pengguna jasa Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO Bandung Ritel berada pada kategori sangat tinggi adalah *Tangible* hal ini Dikarenakan PT.Asuransi Jasa Indonesia Bandung Ritel memberikan fasilitas atau ruang khusus untuk bertransaksi dengan tertanggung dengan semenarik mungkin, sehingga tertanggung tidak merasa bosan saat menunggu dan merasa nyaman ketika sedang bertransaksi. Namun kategori *Responsiveness* atau Daya Tanggap petugas terhadap tertanggung masih rendah, hal ini dikarenakan daya tanggap atau kesiapan petugas masih rendah, ini dikarenakan responden atau tertanggung mendapatkan polis lama, dan informasi tentang asuransi yang belum sepenuhnya didapatkan oleh tertanggung.
2. Kepuasan Tertanggung Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO Bandung Ritel berada pada kategori juga mendapatkan sangat tinggi dengan indikator kepuasan tertanggung yang paling baik adalah pemilihan pertanyaan

“Tertanggung mendapatkan respon yang baik dari petugas”. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa petugas dapat berinteraksi dengan baik terhadap tertanggung, maka dari itu tertanggung pun menyukai petugas yang sedang melayani tertanggung.

3. Kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan tertanggung.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pengolahan penelitian yang telah diperoleh dan temuan yang telah dihasilkan, maka penulis menyatakan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan banyak manfaat dan menjadi masukan bagi PT.Asuransi Jasa Indonesia (persero) Bandung Ritel adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan Asuransi Jasa Indonesia Bandung Ritel harus lebih sering memberi pelatihan khusus kepada petugas yang melayani tertanggung agar petugas selalu siap melayani tertanggung dan cepat dalam pembuatan polis asuransi kendaraan, karena kualitas pelayanan pada indikator *Responsiveness* atau Daya Tanggap petugas terhadap tertanggung masih rendah.
2. Petugas harus dapat lebih meningkatkan kinerja untuk melayani tertanggung yang kiranya masih belum paham akan Asuransi Kendarran Bermotor, karena skor terendah pada Kepuasan Tertanggung adalah dengan pertanyaan “Seberapa Puaskah anda terhadap kinerja Asuransi Jasindo”.

3. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti melakukan studi terhadap Asuransi Jasa Indonesia secara lebih luas seperti menganalisis dan mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti Kualitas Produk, Harga dan Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan agar lebih konsisten mempertahankan kualitas pelayanan dari Asuransi Jasa Indonesia. Sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal secara signifikan untuk peneliti dan perusahaan tersebut.

