

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian serta hasil penelitian maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kualitas jasa terhadap asuransi jiwa swasta, secara keseluruhan tanggapan responden relatif baik terhadap kualitas jasa asuransi jiwa swasta. Pelaksanaan kualitas jasa di asuransi jiwa swasta terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan gambaran dimensi sebagai berikut:
 - a. Pelaksanaan *tangible* mendapat tanggapan yang baik dari mayoritas responden asuransi jiwa swasta dengan frekwensi yang diperoleh banyak yang menjawab pada pilihan kolom tinggi atau baik yaitu lokasi gedung persentasenya 56% dikolom tinggi, kenyamanan persentase 65.3% dikolom tinggi dan kerapihan 68% ada dikolom tinggi.. Lokasi gedung asuransi jiwa swasta menurut responden dirasakan baik yaitu dengan nilai 295 karena lokasi yang mudah dijangkau oleh responden baik dengan transportasi umum atau pribadi, juga lokasi yang tidak terlalu jauh dijangkau oleh nasabah dari tempat tinggal mereka. Sedangkan untuk nilai skor yang cukup tinggi ada pada kerapihan penampilan karyawan yang bernilai relatif tinggi atau baik yaitu 280 menurut responden asuransi

jiwasraya, dan skor terendah yaitu 276 berada pada kenyamanan ruangan kantor yang memiliki nilai relatif tinggi.

- b. Pelaksanaan *reliability* di asuransi jiwaasraya menurut tanggapan responden nilainya relatif cukup baik dengan frekwensi yang dijawab responden terbanyak pada kolom cukup tinggi yaitu ketelitian pencatatan persentase 56% kolom tinggi, ketepatan janji 48% kolom sedang dan ketepatan memberikan pelayanan 57.3% ada pada kolom sedang.. Ketelitian sistem pencatatan yang dikerjakan karyawan memiliki skor yang paling tinggi dan relatif responden menganggap baik atau tinggi dari segi ketelitian pencatatan yang dikerjakan karyawan, karena dalam masalah pencatatan karyawan tidak boleh salah bila terjadi kesalahan resiko yang diterima cukup berat karena menyangkut keuangan yang dikelola. Sedangkan untuk skor yang cukup tinggi diterima oleh ketepatan perusahaan dalam memberikan pelayanan yaitu 279, responden beranggapan cukup baik atau sedang dengan ketepatan perusahaan dalam memberikan pelayanan yaitu 270. Nilai ketepatan janji yang diberikan memiliki skor yang paling rendah nilai 265 dengan relatif responden mengatakan rendah dengan ketepatan perusahaan dalam memberikan pelayanan.
- c. Pelaksanaan *responsiveness* pada asuransi jiwaasraya dari tanggapan responden mengatakan relatif cukup frekwensi yang terbanyak responden menilai cukup atau sedang dengan persentase kesesuaian waktu yang dijanjikan 56% ada dikolom sedang, kepercayaan pelayanan dengan

persentase 73.3% ada dikolom tinggi dan kesipan agen persentasenya 65.3% ada dikolom sedang. Nilai skor yang paling tinggi ada pada kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan dan relatif tinggi atau baik dari tanggapan responden yaitu 286. Hal ini karena menjaga kepercayaan itu tidak mudah sehingga kepercayaan ini harus dibina sejak dini agar nasabah tidak merasa dikecewakan oleh perusahaan. Nilai yang cukup tinggi berada pada kesiapan agen/karyawan, responden beranggapan relatif cukup baik atau sedang dengan kesiapan agen atau karyawan yaitu 275. Sedangkan nilai skor terendah ada pada kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan waktu yang dijanjikan dan relatif cukup baik atau sedang nilai yang diberikan responden yaitu 267.

- d. Pelaksanaan *assurance* pada asuransi jiwastraya mendapatkan tanggapan nilai yang relatif baik frekwensi yang banyak dijawab ada pada kolom tinggi semua pertanyaan dari dimensi *assurance* dianggap baik oleh responden dengan persentase informasi agen 46.7%, keramahan 52%, dan kepercayaan karyawan 60%. Nilai informasi perusahaan yang dimiliki agen/karyawan memiliki skor yang paling tinggi dengan relatif nilai baik atau tinggi dari responden yaitu 277. Hal ini karena sebagai karyawan atau agen tentunya harus mengetahui bagaimana kondisi dan keadaan perusahaan, segala informasi mengenai perusahaan baik agen atau karyawan harus dikuasai karena apabila ada nasabah baru yang ingin bergabung dengan jiwastraya mereka bisa diyakinkan dengan memberikan informasi yang baik disampaikan agar calon nasabah baru terbuju untuk

bergabung dengan asuransi jiwa swasta. Nilai yang relatif tinggi ada pada kepercayaan karyawan yang diberikan dengan nilai relative baik atau tinggi yaitu 272. Sedangkan untuk skor yang paling rendah ada pada keramahan agen atau karyawan dalam melayani dengan nilai relatif tinggi yaitu 269.

- e. Pelaksanaan *empathy* pada asuransi jiwa swasta mendapatkan tanggapan yang relatif baik atau tinggi dari responden frekwensi yang banyak dipilih oleh responden adalah baik dengan persentase ketiga pertanyaan dianggap baik oleh responden dengan persentase pemahaman agen 60% perhatian perusahaan 58.7% dan perhatian agen 58.7%. Nilai pemahaman agen atau karyawan terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah responden memberikan skor paling tinggi dengan relatif responden memberikan tanggapan baik atau tinggi yaitu 280. Hal ini karena agen atau karyawan harus bisa tanggap dengan kebutuhan dan keluhan yang bagaimana yang nasabah butuhkan. Jangan sampai kita salah memberikan saran atau tanggapan asuransi yang nasabah butuhkan karena asuransi ini merupakan rencana jangka panjang sehingga agen atau karyawan harus bisa tanggap dengan segala keluhan dan kebutuhan nasabah. Nilai perhatian dari perusahaan terhadap kepentingan setiap nasabah memiliki skor yang cukup tinggi dengan tanggapan yang relatif baik dari responden yaitu 272, nilai ini sama dengan perhatian agen atau karyawan dengan relatif baik sedangkan skor yang dimiliki relatif rendah yaitu 271.

2. Gambaran loyalitas asuransi jiwa swasta memiliki nasabah yang relatif cukup baik atau cukup loyal karena frekwensi yang dijawab responden banyak pada kolom sedang atau cukup. Nasabah yang memiliki nilai paling tinggi diperoleh dari kesetiaan kepada asuransi jiwa swasta dengan relatif mendapat tanggapan yang baik dari nasabah dengan nilai 273. Nilai yang tinggi diperoleh dari tanggapan responden menjadi nasabah bila asuransinya sudah selesai dengan nilai relatif cukup baik atau sedang yaitu 254. Nilai yang cukup tinggi diperoleh dari kepuasan terhadap produk asuransi yang dipilih dengan relatif responden beranggapan baik yaitu 253. Skor yang diperoleh responden yang tertinggi adalah kesetiaan kepada asuransi jiwa swasta. Hal ini karena bagi nasabah selama menjadi nasabah akan tetap setia kepada asuransi jiwa swasta tetapi mereka tidak bisa memprediksikan untuk jangka panjangnya, karena asuransi tabungan untuk jangka panjang.
3. Besarnya pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas asuransi jiwa swasta dengan hasil pengujian bahwa kualitas jasa berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan persentase keseluruhan yang diperoleh sebesar 85%, maka disimpulkan apabila kualitas jasa mengalami kenaikan, maka secara simultan dimensi-dimensi kualitas jasa akan mengalami kenaikan juga pada tingkat loyalitas nasabah asuransi jiwa swasta. Kualitas jasa yang paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah adalah *empathy*, kemudian *tangible*, *assurance*, *reliability* dan yang paling kecil pengaruhnya adalah *responsiveness*, dapat dilihat sebagai berikut:

- a. *Empathy* memiliki pengaruh yang paling tinggi diantara dimensi yang lainnya yaitu 7.84% yang berarti perhatian dari jiwawasraya memang ditanggapi secara baik oleh nasabah.
- b. *Tangible* memiliki pengaruh tinggi yang berarti kemampuan penampilan dan sarana prasarana yang dimiliki perusahaan bisa dirasakan oleh nasabah dikatakan baik yaitu 6.35%. Hal ini lebih baik dibandingkan dengan keadaan tiga bulan yang lalu kondisi fisik perusahaan yang belum direhab.
- c. *Assurance* memiliki pengaruh yang cukup tinggi yang berarti pengetahuan dan kesopansantunan agen atau karyawan dapat cukup dipercaya oleh nasabah yaitu 4.33%.
- d. *Reliability* memiliki skor yang rendah artinya pelayanan yang diberikan perusahaan masih dirasakan rendah oleh nasabah yaitu 3.65%.
- e. *Responsiveness* memiliki skor yang paling rendah artinya dalam membantu dan melayani dengan cepat masih dirasa sangat rendah oleh nasabah yaitu 2.34%.

5.2 Rekomendasi

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas, maka ada beberapa saran untuk meningkatkan loyalitas nasabah asuransi jiwa. Asuransi jiwa harus bisa mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang selama ini sedang berjalan secara optimal dan kinerja yang masih kurang harus ditingkatkan secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Asuransi jiwa secara keseluruhan memiliki kualitas jasa yang baik namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan kembali agar ditahun-tahun berikutnya bisa meningkatkan kinerja loyalitas nasabah yang lebih baik lagi.
 - a. *Tangible* di asuransi jiwa secara keseluruhan sudah baik namun dari segi kenyamanan ruangan kantor lebih ditingkatkan kembali agar ketika nasabah menunggu proses pelayanan lebih nyaman kembali seperti menyediakan tempat duduk yang lebih banyak lebih nyaman, juga fasilitas lain yang mendukung kenyamanan nasabah serta ruangan khusus untuk melayani nasabah yang lebih berkepentingan, hal ini juga dikeluhkan oleh nasabah karena tidak disediakan ruangan khusus bagi nasabah yang berkepentingan.
 - b. *Reliability* di asuransi jiwa secara keseluruhan dinilai cukup apalagi bila dilihat dari ketepatan janji dan ketepatan memberikan pelayanan. Hal ini masih dikeluhkan nasabah karena pelayanan yang dilakukan dikerjakan dalam waktu yang lama sehingga nasabah harus menunggu lama selama proses administrasi berjalan. Apalagi ketika nasabah menggadaikan

asuransinya prosesnya tidak cepat sehingga nasabah mengeluhkan untuk menunggu. Sehingga disarankan jiwasraya harus lebih cepat pelayanannya agar nasabah tidak merasa dikecewakan karena apabila nasabah puas maka bisa timbul loyalitas bagi nasabah.

- c. *Responsiveness* pada asuransi jiwasraya relatif cukup baik apalagi bila dilihat dari kesesuaian pelayanan dengan waktu yang dijanjikan dan kesiapan agen dalam membantu nasabah. Biasanya nasabah membayar premi kekantor dalam waktu-waktu jam kerja sehingga terkadang waktu yang nasabah butuhkan itu tidak banyak sedangkan dari pelayanannya waktunya masih relatif lama. Sehingga keluhan ini harus segera disikapi oleh perusahaan agar dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Sedangkan agen harus lebih siap lagi menangani nasabah yang sedang membutuhkan agar timbul persepsi nasabah akan merasa terlayani oleh agen.
 - d. *Assurance* pada asuransi jiwasraya relatif baik sehingga nilai baik ini harus dipertahankan jangan sampai turun di mata nasabah justru harus lebih di tingkatkan kembali agar memiliki nilai yang sangat baik bagi nasabah sehingga nasabah akan lebih loyal kepada jiwasraya.
 - e. *Empathy* pada asuransi jiwasraya relatif sudah baik hanya tinggal ditingkatkan lebih baik lagi. Agar nasabah merasa lebih dekat dengan jiwasraya karena perhatian yang telah diberikan oleh nasabah dengan demikian akan tumbuh rasa loyalitas kepada jiwasraya.
2. Asuransi jiwasraya berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat loyalitas nasabah asuransi jiwasraya relatif baik, dilihat dari keseluruhan loyalitas nilai

terandah ada pada *responsiveness*, sehingga cara untuk meningkatkannya harus lebih memperhatikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat dan merespon cepat keluhan nasabah hal ini untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

