

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Prudential Life Assurance Semarang dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh agen PT. Prudential Life Assurance Semarang sudah baik, walaupun terdapat beberapa aspek di bukti fisik, dan kehandalan yang harus diperhatikan tetapi secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah memenuhi harapan nasabah.
2. Variabel Kualitas Produk (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang ditawarkan Prudential Semarang memiliki kualitas yang baik, walaupun terdapat satu aspek seperti harga yang harus diperhatikan. Secara keseluruhan, kualitas produk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga produk menjadi salah satu faktor pengaruh kepuasan pelanggan PT. Prudential Life Assurance Semarang.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas yang ditawarkan dan diberikan oleh PT. Prudential Life Assurance Semarang, baik pelayanan

maupun produk, maka akan semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

1.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran sebagai masukan untuk memecahkan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Prudential Life Assurance Semarang perlu dipertahankan dan ditingkatkan walaupun terdapat 8 (delapan) butir pernyataan dibawah rata-rata, yaitu ” Kenyamanan Tempat Pelayanan”, ” Kedisiplinan Agen Dalam Melakukan Pelayanan”, Kemudahan Proses dan Akses Layanan”, ” Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan”, ” Kemampuan Agen Memberikan Pelayanan Sesuai Yang Dijanjikan Prudential Indonesia”, ”Ketepatan Agen Memberikan Informasi Yang Benar”, ” Kemampuan Agen Menumbuhkan Rasa Percaya”, dan ” Komunikasi / Hubungan Baik Agen Dengan Nasabah”. Hal ini dapat dijadikan sebuah acuan perusahaan agar dapat mengevaluasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik agar dapat memuaskan nasabah. Mulai dari menyediakan dan memperluas tempat pelayanan, memberikan edukasi dan membimbing nasabah ketika mengakses aplikasi Prudential, dan memperbanyak pelatihan kepada agen agar penguasaan produk semakin baik.
2. Kualitas Produk yang ditawarkan oleh PT. Prudential Life Assurance Semarang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Terdapat 1 (satu) butir pernyataan dibawah rata-rata, yaitu ”Premi asuransi sesuai harapan

nasabah”. Pihak manajemen PT. Prudential Life Assurance disarankan untuk mengevaluasi harga premi dengan membuat produk spesifikasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah, dan produk asuransi tidak dikombinasikan antara investasi dengan berbagai manfaat proteksi, agar harga premi asuransi lebih terjangkau untuk nasabah.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan dalam penelitian ini karena diketahui bahwa banyak variabel diluar penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebesar 35,9% dengan menggunakan variabel diluar penelitian ini atau mengkombinasikan variabel ini dan variabel lain seperti harga, *customer experience*, *emotional factor* dan lain-lain.