

## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan analisis mengenai penelitian aspek kepuasan nasabah PT. Prudential *Life Assurance* cabang Surabaya serta didukung oleh teori dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dan saram dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat.

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian kepuasan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Surabaya dengan memberikan pernyataan kuesioner mengenai beberapa pernyataan seperti pelayanan agen dan manfaat yang diberikan kepada nasabah sebagai bentuk layanan untuk memuaskan nasabah yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan nasabah berdasarkan manfaat yang diterima dari hasil jawaban responden melalui kuesioner nasabah merasa sangat puas dengan manfaat yang diterimanya. Selain itu banyak juga manfaat yang diterimanya selain mengcover biaya kesehatan sampai sembuh juga danya nilai tunai yang tinggi. Adanya *Smart Saving* juga sangat bermanfaat bagi kepuasan nasabah karena hanya ada di PT. Prudential *Life Assurance*. Oleh karena itu produk yang memiliki *Smart Saving* memberikan manfaat banyak kepada nasabahnya, tetapi tidak semua nasabah tau akan adanya *Smart Saving* pada PT Prudential *Life Assurance*. Dan pernyataan mengenai pelayanan agen kepada nasabah PT Prudential *Assurance Life* yaitu “pelayanan yang cepat

dan mudah” ini berarti pelayanan Prudential selama ini cepat dan mudah di proses, nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan sehingga bisa mempengaruhi terhadap pelayanan PT Prudential *Life Assurance*.

2. Hambatannya sendiri yaitu kurang pemahannya nasabah akan adanya berbagai macam produk yang ditawarkan sehingga nasabah terkadang bingung dengan manfaat dari produk-produk itu sendiri. Adapun alternatif penyelesaian hambatannya sendiri dengan menjelaskan lebih detail tentang produk yang ditawarkan dan manfaat yang diterimanya. Hambatan lainnya yaitu nasabah terkadang mengeluh atas ketidaknyamanan pelayanan agen, karena mungkin ada beberapa agen yang tidak bisa melayani penuh nasabahnya karena memiliki banyak nasabah lain diluar sana. Alternatif hambatannya yaitu agen harus tetap memperhatikan penuh dan selalu melayani apapun keluhan nasabah, karena awal dari berhasilnya penjualan produk itu sebenarnya berawal dari cara penyampaian agen tersendiri kepada nasabahnya agar merasa yakin dan percaya itu pembeli produk yang ditawarkan

## 5.2 **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai aspek kepuasan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* cabang Surabaya, penulis mengajukan saran yang dapat dijadikan barang pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam menentukan kebijakan dimasa yang akan datang, yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah yaitu menjelaskan lebih banyak manfaat

yang nantinya akan diperoleh nasabah, sehingga saran yang dapat diberikan adalah lebih menjelaskan secara jelas karena pada dasarnya tidak semua nasabah tau banyak akan manfaat asuransi bagi kehidupannya nanti. Seperti adanya asuransi pensiun yang nantinya berguna bagi masa tua, adanya *Smart Saving* yang sangat bermanfaat besar bagi nasabah, adanya uang santunan meninggal, dan banyak manfaat lainnya yang akan diperoleh dari macam-macam produk lain

2. Memberikan pelayanan penuh seperti membantu nasabah saat proses *klaim* agar nasabah merasa nyaman atas pelayanan agen, *mengcover* biaya pengobatan sampai sembuh, dan menjamin kesehatan nasabah jika terjadi kecelakaan. Agen juga harus melayani nasabah dengan baik, ramah sopan. Mendengarkan semua keluhan nasabah dan memberikan solusi yang baik dengan memberikan produk sesuai yang dibutuhkan. Tidak menjelaskan secara cepat agar nasabah tidak bingung, tetapi menjelaskan secara jelas dan teliti kepada nasabah.
3. Dari saran yang diberikan dirahapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah PT. Prudential *Life Assurance* agar bertambahnya nasabah yang membeli produk dan banyaknya manfaat yang akan diterima calon nasabah.

### **5.3 Implikasi Penelitian**

Berdasarkan simpulan dan saran penelitian dapat dikemukakan beberapa implikasi sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah diperlukan pelayanan agen yang baik dan selalu ramah kepada nasabahnya. Dalam hal ini yang dimaksud yaitu agen selalu memperhatikan keluhan nasabahnya, melayani dan bersikap baik di depan agen sehingga nasabah merasa nyaman dan senang.
2. Hal yang penting juga dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan menjelaskan apa aja manfaat yang akan diterima oleh nasabah dengan memperhatikan keluhan nasabah dan meberikan produk yang nantinya sangat bermanfaat bagi nasabahnya. Dengan merasa puas nya nasabah maka nasabah akan merasa bahwa asuransi ini sangat baik dan penting bagi kehidupannya serta merasa aman kerana sudah mempunyai asuransi. Kepuasan nasabah juga memungkinkan untuk menjaga kesetiaan pada PT. Prudential *Life Assurance*, sehingga oleh perusahaan sendiri dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabahnya akan tercapai.

## DAFTAR RUJUKAN

- Dahlan Siamat, 2005. Manajemen Lembaga Keuangan. “*Kebijakan Moneter dan Perbankan*”, Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, edisi kesatu.
- Daryanto (2011). “Kuliah Manajemen Pemasaran”. Bandung : PT.Sarana Turtorial Nurani Sejahtera.
- Husein Umar, 2005, “Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen” Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir, 2008. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_, 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi Revisi 2012, Jakarta: PT. Raja Grafindo Indonesia
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009, “*Manajemen Pemasaran*” Edisi 13 Jilid 1. Penerbit Erlangga: Jakarta
- PT. Prudential *Life Assurance* <http://www.prudential.co.id> . Diakses tanggal 27 Maret 2018.
- Redaksi Karya Anda, *Kamus Internasional*. Surabaya: Karya Anda, hal. 35
- STIE Perbanas Surabaya. 2018. Buku Pedoman Penulisan dan Penelitian Tugas Akhir Diploma.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.
- Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246
- Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 287 - Pasal 298