

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. Secara uji F (simultan) terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Secara uji t (parsial) variabel kehandalan (X2) dan jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), sedangkan variabel bukti fisik (X1), daya tanggap (X3), dan empati (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Variabel jaminan (X4) merupakan variabel kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah (Y).

B. Saran

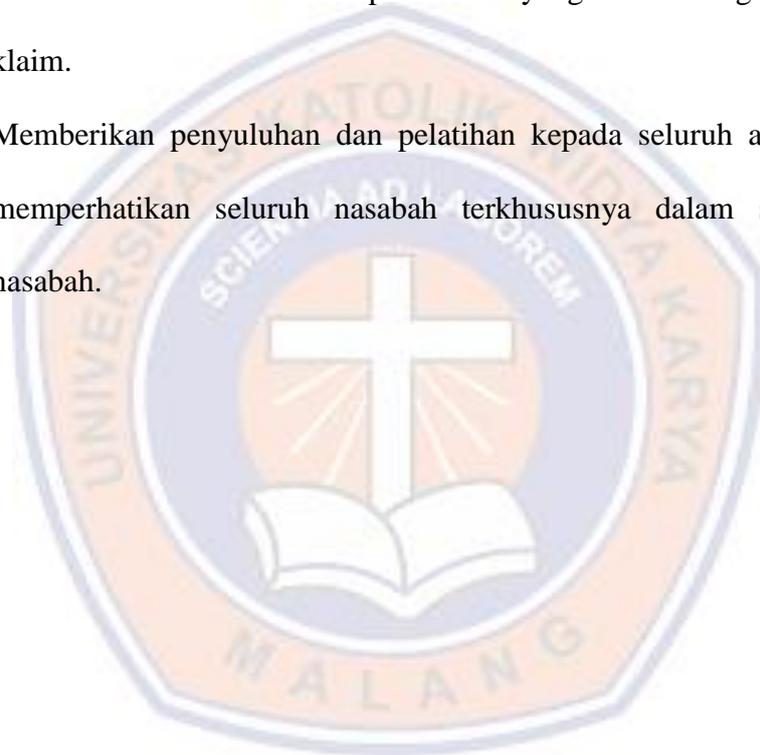
Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut ini :

1. Agen PT Prudential Life Assurance Malang disarankan untuk memberikan informasi yang terbaru mengenai produk-produk atau perkembangan pada nasabah.
2. Perusahaan Wajib memberikan surat secara resmi kepada nasabah yang tidak memiliki agen dikarenakan agen sudah tidak aktif, agen sudah meninggal maupaun hal lain agar nasabah dapat mendapatkan pelayanan yang dari agen baru yang telah ditunjuk secara resmi oleh perusahaan, serta memberikan tabel daftar rumah sakit kepada setiap nasabah yang

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

masih proses dalam pergantian agen baru agar dapat mengetahui rumah sakit rekanan perusahaan.

3. Perusahaan membangun kerjasama dengan lebih banyak rumah sakit agar nasabah tidak kesulitan saat akan pergi ke rumah sakit dikarenakan rekanan rumah sakit perusahaan masih sedikit.
4. Perusahaan menempatkan setiap agen maupun karyawan di setiap rumah sakit untuk membantu setiap nasabah yang tidak mengetahui prosedur klaim.
5. Memberikan penyuluhan dan pelatihan kepada seluruh agen agar lebih memperhatikan seluruh nasabah terkhususnya dalam setiap keluhan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan, M. S. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi), cetakan ke-4*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta CV.

Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI.

Anggota IKAPI.

Sutriani. 2017. Pengaruh Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Hotel Alfiat Kabupaten Maros. *Jurnal Riset Edisi XVIII, 3*, 137-147.

