

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pelayanan asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di PT. Askrindo Cabang Gorontalo. Makna dari koefisien positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan asuransi memberikan dampak yang baik dalam meningkatkan Kepuasan nasabah. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan asuransi dari karyawan perusahaan PT. Askrindo Cabang Gorontalo maka Kepuasan nasabah akan mampu mencapai hasil yang baik atau terpenuhinya ekspektasi nasabah sehingga merasa puas atas berbagai keunggulan PT. Askrindo Cabang Gorontalo dalam memberikan pelayanan dalam kategori pelayanan prima.

Kemudian hasil koefisien determinasi ditemukan bahwa nilai R^2 *Square*, sebesar 0,618. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 61,8% variabilitas kepuasan nasabah di PT. Askrindo Cabang Gorontalo dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan asuransi, sedangkan sisanya sebesar 38,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti bauran pemasaran yang terdiri dari produk, *price*, *promotion* dan *place*.

B. Implikasi

Berdasarkan simpulan di atas maka implikasi dalam penelitian ini, yakni semakin baik dan berkualitas pelayanan asuransi yang diterapkan yakni dengan mengupayakan semua aspek Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) menjadi lebih baik maka akan memberikan nilai tambah (*value added*) bagi tingkat kepuasan nasabah dan implikasi akhirnya adalah loyalitas konsumen yang dapat dilihat dari keinginan nasabah memberikan rekomendasi kepada masyarakat lain agar menjadi anggota atau peserta pada asuransi PT. Askrindo Cabang Gorontalo

C. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT. Askrindo Cabang Gorontalo terus mengupayakan :
 - Penyediaan lokasi parkir yang memadai dan menjaga kebersihan dan kenyamanan di ruang kantor. Hal ini perlu untuk ditingkatkan karena nasabah cenderung menilai bahwa kebersihan masih perlu untuk lebih diperhatikan atau diupayakan menjadi semakin optimal.
 - Aspek yang masih harus dibenahi terkait dengan keandalan pelayanan yang dalam hal ini difokuskan pada kemampuan karyawan dalam melakukan survei risiko serta penerbitan polis

yang dinilai kurang tepat yang dalam hal ini hanya pada masalah diskomunikasi yang sering kali terjadi dalam berbagai keadaan pelayanan.

- Daya tanggap karyawan telah optimal namun masih perlunya untuk lebih ditingkatkan. Rendahnya skor mengenai daya tanggap karena nasabah menilai bahwa terkadang karyawan belum sepenuhnya mampu untuk mengakomodir berbagai kebutuhan atau penyelesaian permasalahan yang dialami oleh nasabah.
 - Upaya inovasi dalam pelayanan jasa asuransi yang diberikan. Rendahnya hal ini dikarenakan optimalisasi rasa aman dan nyaman nasabah yang belum sepenuhnya tercipta, dimana hal ini bisa ditingkatkan dengan melakukan upaya intensifikasi maupun ekstensifikasi dalam pelayanan jasa terhadap nasabah.
 - Motivasi kerja pimpinan serta arahan agar karyawan memiliki komitmen kerja yang baik sehingga akan tumbuh rasa peduli kepada nasabah untuk memberikan pelayanan yang lebih prima dari sebelumnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan menguji sejauh mana dampak dari faktor lain terhadap kepuasan nasabah seperti kebijakan produk, kebijakan *price*, kebijakan *promotion* dan kebijakan penetapan lokasi (*place*). Kemudian menambahkan variabel implikasi akhir dari sebuah kepuasan nasabah yakni loyalitas dimana analisis yang dapat

digunakan adalah analisis jalur atau *Struktural Equation Modelling* (SEM).

DAFTAR PUSTAKA

- A. Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Abdusammad, Z. 2016. *Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Deppublish
- Agbor, Jenet Manyi, 2011, *The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a Study of Three Service Sectors in Umea*. Master Thesis, Umea School of Business.
- Askrido. 2015. *Penyempurnaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance)*. Jakarta
- Askrido. 2016. *Perubahan Buku Pedoman Tata Laksana Bidang Administratif dan Operasional PT (Persero) Asuransi Kredit Indonesia*. Jakarta
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan
- Azwar. 1997. *Metode Penelitian Jilid I*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Penerbit BFEE UGM.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen* : Universitas Semarang
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gay, R.L.,. 1976. *Educational Research Competencies for Analysis & Application*. Merill Publishing Co., Ohio
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gilbert, David. 2003. *Retail Marketing Management (2nded)*. England : Prentice-Hall
- Hindawati, Enny Noegraheni dan Anintia Jayasari. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode Servqual*, Jakarta

- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta
- Ibrahim, Muhammad Akmal dan Alwi, Aslinda. 2014. *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Asuransi Jasa Raharja Perwakilan Kabupaten Bone* , Makassar
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta. PT Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2004. *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood. Cliffs. New Jersey.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Pembaharuan.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik* . Jakarta : Alfabeta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.

- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Puspitasari, Niluh Putu. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, Denpasar Republik Indonesia*. 1938. *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang untuk Indonesia*. Jakarta
- Republik Indonesia. 1992. *Usaha Perasuransian*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian*. Jakarta
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- SiGma. 2011. *Jurus Pintar Asuransi, agar Anda Tenang, Aman, dan Nyaman*. Yogyakarta : G-media
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi 1*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy . 2006. *Manajemen Jasa, Edisi pertama*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi kedua*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2010. Strategi Pemasaran, Edisi 2. Yogyakarta : Andi Offset.

Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung : Alfabeta.

Zeithaml Valerie A, M. J. Bitner. 2007. *Service Marketing, First Edition*. USA : McGraw Hill Co. Inc.