

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang kesesuaian kenyataan dan harapan kualitas pelayanan klaim asuransi pada PT Jasaraharja Putera Palembang menurut persepsi pelanggan ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil indeks prestasi skor menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan klaim asuransi PT Jasaraharja Putera Palembang menurut kenyataan yang diberikan perusahaan tergolong kuat sehingga dapat dikatakan bahwa banyak pelanggan mempunyai persepsi yang menyukai kualitas pelayanan tersebut namun ada pula sebagian pelanggan memiliki persepsi yang kurang menyukainya. Hal ini dilihat dari urutan dimensi mulai dari banyak disukai sampai yang kurang disukai yaitu dimensi jaminan dan kepastian, kehandalan, empati, ketanggapan dan bukti fisik. Sementara menurut harapan pelanggan terhadap kualitas yang diberikan tergolong sangat kuat sehingga dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat mengharapkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan tersebut sehingga perlu banyak ditingkatkan lagi agar tetap mempertahankan kepuasan dari pelanggannya. Hal ini dapat dilihat dari urutan dimensi yang perlu banyak untuk ditingkatkan yaitu bukti fisik, ketanggapan, empati, kehandalan dan jaminan dan kepastian.
2. Hasil kesesuaian menyatakan bahwa kualitas pelayanan klaim asuransi yang diberikan oleh perusahaan ini tergolong kesesuaian tinggi sehingga dapat dikatakan masih ada kinerja karyawan yang belum dapat memenuhi harapan dari pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari urutan perbedaan antara kenyataan dan harapan yang terendah sampai yang tertinggi ini yaitu dimensi jaminan dan kepastian, kehandalan, empati, ketanggapan, dan bukti fisik.
3. Berdasarkan hasil dari diagram kartesius menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan klaim asuransi pada PT Jasaraharja Putera Palembang

yang harus ditingkatkan yaitu beberapa dimensi bukti fisik, ketanggapan dan empati. Sedangkan dimensi yang dipertahankan yaitu beberapa dimensi bukti fisik, kehandalan, dan jaminan dan kepastian.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak perusahaan perlu meningkatkan beberapa pernyataan pada dimensi kualitas pelayanan yaitu pada dimensi bukti fisik seperti perlengkapan dan peralatan yang digunakan oleh karyawan terutama komputer dan wifi. Selain itu juga ada fasilitas fisik yang disediakan khususnya pada toilet untuk karyawan dan pelanggan serta tempat parkirnya. Pada dimensi ketanggapan seperti karyawan klaim asuransi ini dapat merespon/memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan dengan jelas ketika mengajukan klaim asuransi, mampu menangani keluhan dari pelanggan, cepat dalam melayani dan memproses data klaim pelanggan. Pada dimensi empati seperti kemampuan karyawan bagian klaim dalam berkomunikasi dengan pelanggannya secara baik.
2. Seharusnya pihak perusahaan perlu mempertahankan beberapa pernyataan pada dimensi kualitas pelayanan yaitu pada dimensi bukti fisik seperti karyawan klaim asuransi berpenampilan/berpakaian rapi. Pada dimensi kehandalan seperti Karyawan dalam melakukan pekerjaannya dapat diandalkan sehingga tanpa melakukan kesalahan, memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa membedakan premi asuransinya, menunjukkan sikap yang simpatik dan bersahabat, memberikan pelayanan yang akurat mengenai rincian biaya klaim asuransi, dan kesediaan karyawan klaim asuransi melayani pelanggan dengan baik. Pada dimensi jaminan dan kepastian seperti karyawan klaim asuransi memiliki pengetahuan yang baik tentang biaya klaim dan berkas pengajuan, selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan dan selalu mengucapkan salam kepada pelanggan yang datang dan meninggalkan

tempat, Anda merasa aman serta nyaman saat berada di PT Jasaraharja Putera Palembang ketika melakukan klaim asuransi.