

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh layanan terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian produk asuransi jiwa PT. BNI LIFE KP. Lampung. Berdasarkan analisis serta pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Tangible* (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin baik kepuasan konsumen terhadap *Tangible* yang diterapkan oleh PT. BNI LIFE KP. Lampung maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.
2. Variabel *Emphanty* (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kepuasan konsumen terhadap *Emphanty* yang diterapkan oleh PT. BNI LIFE KP. Lampung maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.
3. Variabel *Reesposiveness* (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin baik kepuasan konsumen terhadap *Reesposiveness* yang diterapkan oleh PT. BNI LIFE KP. Lampung maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.
4. Variabel *Reliability* (X_4) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kepuasan konsumen terhadap *Reliability* yang diterapkan oleh PT. BNI LIFE KP. Lampung maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

5. Variabel *Assurance* (X_5) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kepuasan konsumen terhadap *Assurance* yang diterapkan oleh PT. BNI LIFE KP. Lampung maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

6. Variabel *Tangible*(X_1), *Emphaty* (X_2), *Reesposivenees* (X_3), *Reliability*(X_4), *Assurance* (X_5) Memiliki pengaruh secara Bersama – sama terhadap keputusan pembelian. Artinya dengan menerapkan variabel diatas maka penjualan polis asuransi jiwa akan meningkatkan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. kualitas layanan *Tangible* pada item pertanyaan “pengiriman buku polis kepada konsumen tepat waktu” memiliki nilai paling rendah dari jawaban responden sehingga disarankan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terutama dalam pengiriman buku polis kepada nasabah.
2. Kualitas layanan *Emphaty* pada item pertanyaan “Pegawai perusahaan selalu memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen” memiliki nilai paling rendah dari jawaban responden sehingga disarankan untuk memperbaiki kualitas layanan saat menangani keluhan konsumen
3. Kualitas layanan *Responsiveness* pada item pertanyaan “ PT. BNI LIFE KP. Lampung selalu cepat dalam merespon keinginan konsumen” memiliki nilai paling rendah dari jawaban responden sehingga disarankan untuk memperbaiki kualitas layanan.
4. Kualitas layanan *Reliability* pada item pertanyaan “Perusahaan memberikan pelayanan yang sama untuk para konsumen”

memiliki nilai paling rendah dari jawaban responden sehingga disarankan untuk memperbaiki kualitas layanan.

5. Kualitas layanan *Assurance* pada item pertanyaan “konsumen merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi” memiliki nilai paling rendah dari jawaban responden sehingga disarankan untuk memperbaiki kualitas layanan saat konsumen melakukan transaksi.
6. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan referensi mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen untuk memungkinkan penelitian yang sama maupun untuk melengkapi penelitian yang akan datang.
7. Diharapkan bermanfaat bagi PT. BNI LIFE KP. Lampung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan. Semua harus dijalankan secara seimbang agar konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.