

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kesesuaian antara perusahaan / agen dan tingkat kepentingan / harapan nasabah sudah baik, yaitu rata-rata 82.21%. Tingkat Kesesuaian yang paling tinggi adalah kemampuan Agen dalam menyakinkan produk yang ditawarkan, yaitu sebesar 95,28%, sedangkan yang paling rendah adalah dapat memberikan rasa aman terhadap produk yang ditawarkan yaitu sebesar 71,43%.
2. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah adalah :
  - a. Kemampuan Agen dalam menjelaskan tentang produk yang ditawarkan.
  - b. Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
  - c. Dapat memberikan rasa aman terhadap produk yang ditawarkan.
  - d. Kerapian dan penampilan dari Agen
3. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena telah sesuai dengan harapan nasabah adalah :
  - a. Agen memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
  - b. Perjanjian waktu (appointment) dilaksanakan pada waktu yang menyenangkan.

- c. Kemampuan Agen dalam meyakinkan produk yang ditawarkan .
  - d. Cara berpakaian dari Agen.
4. Faktor yang dinilai tidak terlalu penting oleh nasabah tetapi dilakukan dengan cukup baik oleh perusahaan / Agen adalah perhatian terhadap keluhan-keluhan atau keberatan.
  5. Faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan / Agen, tetapi tidak terlalu penting sehingga terkesan berlebihan adalah pengetahuan dan kemampuan dari Agen memberikan produk sesuai dengan kebutuhan.
  6. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan umur nasabah. Artinya semakin tua umur nasabah semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap perusahaan / Agen.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa nasabah telah merasa puas terhadap kinerja perusahaan ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

## **B. Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan / Agen untuk permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan rasa aman terhadap produk yang ditawarkan sehingga nasabah dapat menaruh kepercayaan yang kuat terhadap perusahaan.

2. Hendaknya lebih ditingkatkan kemampuan dalam menjelaskan tentang produk yang ditawarkan karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh nasabah.
3. Hendaknya Agen lebih dapat memilih waktu yang tepat dalam memberikan pelayanan, agar mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif.
4. Mempertahankan kerapian dan penampilan Agen agar dapat memberikan kesan yang baik bagi perusahaan.