

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan dan saran untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu, mengenai pengaruh kualitas pelayanan tenaga pemasaran terhadap kepuasan nasabah PT. Prudential Life Assurance, maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa yang diberikan tenaga pemasaran PT. Prudential Life Assurance diukur dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* terhadap kepuasan nasabah maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Prudential Life Assurance adalah *assurance*.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan yang dikemukakan, maka adapun saran-saran yang diberikan yaitu:

1. PT. Prudential Life Assurance sebaiknya memberikan pelatihan yang lebih banyak lagi kepada tenaga pemasarannya agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah.
2. PT. Prudential Life Assurance perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan tenaga pemasarannya dari segi variabel *assurance* karena variabel ini merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Prudential Life Assurance.