

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis data yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan pada PT. AXA Life Indonesia diterapkan dengan memperhatikan:

1. Bukti langsung (*tangible*)

Perusahaan berusaha meningkatkan tampilan fisik mereka agar mendapat perhatian yang positif dari konsumen. Dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*)

Perusahaan memiliki tujuan bagaimana meningkatkan keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Kepastian (*assurance*)

Perusahaan berusaha meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi dan ketelitian dalam menarik konsumen.

4. Daya tanggap (*responsiveness*)

Perusahaan berusaha menekankan pada kesiapan dan kecepatan karyawan dalam merespon konsumen serta membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

5. Empati (*empathy*)

Perusahaan lebih menekankan bagaimana pegawai mampu memiliki sensitivitas tinggi seperti meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, keramahan dan kesopanan pegawai, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 12.00 didapat  $\beta$  value adalah 0,001. Dengan demikian,  $\beta$  value  $0,001 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini berarti Pelaksanaan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dan pengaruhnya sebesar 12,9%.

## 5.2 Saran

Setelah menulis skripsi ini, penulis ingin memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan PT. AXA Life Indonesia khususnya yang

berkaitan dengan program kualitas pelayanan yang telah dijalankan. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan pada PT. AXA Life Indonesia harus lebih ditingkatkan lagi. Kemudian memperbaiki fasilitas-fasilitas fisik yang sudah ada dengan meningkatkan kualitas teknologi yang ada.
2. Perusahaan diharapkan dapat lebih menanggapi dan memperhatikan keluhan-keluhan yang datang dari konsumen, sehingga perusahaan dapat lebih cepat mengoreksi dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dari kualitas pelayanan yang sudah dijalankan perusahaan.
3. Perusahaan diharapkan lebih menyeleksi pegawai yang lebih ramah dan sopan dalam melayani konsumen, agar konsumen tersebut merasa puas dan menjadi pelanggan setia serta pelanggan yang loyal pada PT. AXA Life Indonesia.
4. Mengurangi hambatan yang dialami pelanggan seminimal mungkin agar pelanggan tetap setia dan menjadi pelanggan yang loyal pada perusahaan AXA Life.

