

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Asuransi Flexi Safe Terhadap Citra PT. Equity Financial Solution Cabang Cirebon” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh bauran pemasaran jasa asuransi terhadap citra PT. Equity Financial Solution tergolong tinggi, kontribusi tertinggi diperoleh dari penanganan sarana fisik, sedangkan kontribusi terendah adalah dari biaya dan tempat pelayanan, namun sampai saat ini belum ada perhatian dari perusahaan untuk menyediakan kantor rayon / pos pelayanan dikarenakan perusahaan yang bersangkutan melakukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh agen. Agen merupakan perantara yang mewakili perusahaan dalam memasarkan jasa asuransi tersebut. Agen ini perlu dimotivasi oleh perusahaan agar agen dapat melakukan strategi bauran pemasaran jasa secara optimal sehingga menciptakan citra yang positif yang diinginkan oleh perusahaan.
2. Hasil yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda terhadap variabel-variabel bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, biaya, tempat pelayanan, program promosi, petugas, sarana fisik, dan prosedur yang dianalisis mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap citra PT. Equity Financial Solution sebagai variabel dependen

(Y) hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($84.074 > 2.06$) pada taraf signifikansi 5% (0.05). Dari hasil penelitian kuesioner ternyata pelaksanaan bauran pemasaran jasa asuransi PT. Equity Financial Solution yang terdiri dari tujuh variabel ternyata mendapat penilaian yang baik dari para pemegang polisnya.

3. Bauran pemasaran jasa yang terdiri dari variabel produk, biaya, tempat pelayanan, program promosi, petugas, sarana fisik, dan prosedur, mempunyai pengaruh signifikan secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap citra PT. Equity Financial Solution. Dari hasil penelitian kuesioner ternyata pelaksanaan bauran pemasaran jasa asuransi PT. Equity Financial Solution yang terdiri dari tujuh variabel ternyata mendapat penilaian yang baik dari para pemegang polisnya.
4. Tanggapan pemegang polis terhadap citra PT. Equity Financial Solution ternyata dapat dikatakan cukup baik, hal ini didasarkan atas pandangan masyarakat yang menilai PT. Equity Financial Solution Cabang Cirebon telah dikelola secara professional. Dari nilai R square (koefisien determinan) sebesar 0.754 (75.4%) menunjukkan bahwa sebesar 75.4% variabel bauran pemasaran jasa mempengaruhi citra PT. Equity Financial Solution Cabang Cirebon, sedangkan sisanya 24.6% dijelaskan oleh variabel lain diluar ke tujuh variabel bebas yang diteliti, yang diduga oleh peneliti variabel lain tersebut adalah variabel internal konsumen yang terdiri dari variabel budaya, variabel sosial, variabel pribadi, variabel psikologis, serta variabel lingkungan yang terdiri dari variabel politik,

variabel ekonomi, dan variabel teknologi. Dengan demikian hasil penelitian layak untuk dianalisis dan dibahas.

5.2 Saran

PT. Equity Financial Solution Cabang Cirebon sebaiknya senantiasa mampu melakukan penanganan bauran pemasaran jasa asuransi yang berorientasi kepada kepentingan para pemegang polis asuransi dengan cara mempertahankan kinerja unsur bauran pemasaran jasa yang menurut pemegang polis sudah baik dan meningkatkan kinerja bauran pemasaran jasa yang menurut pemegang polis masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk menanggapi keluhan pemegang polis asuransi secara langsung, sebaiknya PT. Equity Financial Solution memaksimalkan fungsi *customer service* sebagai *public relation* perusahaan.
2. Dari hasil temuan analisis data dan pembahasan diketahui bahwa variabel biaya dan variabel tempat pelayanan memiliki pengaruh yang kecil dibandingkan dengan variabel lainnya. Bahkan signifikansinya negatif, hendaknya staf kantor PT. Equity Financial Solution Cabang Cirebon lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pemegang polis dalam hal harga untuk menarik minat beli masyarakat untuk menjadi pemegang polis.

3. Penanganan program promosi sebaiknya perlu ditingkatkan. Adapun hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan penanganan program promosi tersebut adalah antara lain memberikan hadiah baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk penghargaan kepada para pemegang polis yang sudah lama dan dianggap loyal sebagai salah satu bentuk promosi penjualan.
4. Menyeragamkan penampilan sarana fisik misalnya bentuk gedung kantor, layout di *front office*, lapangan parkir yang memadai sehingga memiliki ciri khas kantor PT. Equity Financial Solution yang cenderung akan meningkatkan citra perusahaan.
5. Memberikan pelatihan-pelatihan kepada staf / karyawan agar memiliki pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan pemegang polis asuransi untuk meningkatkan citra PT. Equity Financial Solution Cabang Cirebon. Dirasa perlu membagikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pendidikan formal maupun informal, pelatihan atau baik yang dilakukan dilingkungan kantor ataupun diluar kantor Cabang.