

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Baik buruknya bukti fisik sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diperoleh adalah kunci untuk menunjukkan kepuasan konsumen. Semakin baiknya bukti fisik maka kepuasan konsumen akan baik, begitu pula sebaliknya.
2. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Baik buruknya keandalan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diperoleh adalah kunci

untuk menunjukkan kepuasan konsumen. Semakin baiknya keandalan maka kepuasan konsumen akan baik, begitu pula sebaliknya.

3. Ada pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Baik buruknya ketanggapan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diperoleh adalah kunci untuk menunjukkan kepuasan konsumen. Semakin baiknya ketanggapan maka kepuasan konsumen akan baik, begitu pula sebaliknya.
4. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Baik buruknya jaminan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diperoleh adalah kunci untuk menunjukkan kepuasan konsumen. Semakin baiknya jaminan maka kepuasan konsumen akan baik, begitu pula sebaliknya.
5. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Baik buruknya empati sangat mempengaruhi kepuasan

konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diperoleh adalah kunci untuk menunjukkan kepuasan konsumen. Semakin baiknya empati maka kepuasan konsumen akan baik, begitu pula sebaliknya.

6. Ada pengaruh dimensi kualitas jasa (bukti fisik, keandalan dan ketanggapan) terhadap kepuasan konsumen Produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Kualitas pelayanan adalah dimensi yang berpengaruh langsung pada kepuasan pelanggan. Ini berarti dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan konsumen, begitu pula sebaliknya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, maka penulis menyarankan:

1. Hendaknya pihak asuransi memberikan training kepada karyawan agar keterampilan dalam melayani konsumen atau nasabah dapat lebih baik.
2. Hendaknya pihak asuransi memberikan perhatian yang lebih kepada konsumen atau nasabah dan memahami keinginan konsumen agar konsumen merasa dihargai dan akan berdampak pada kepuasan yang dirasakannya.
3. Hendaknya pihak asuransi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik karena dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang

diberikan akan berdampak pula pada kepuasan konsumen yang semakin baik.