

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Dari Perolehan pengujian serta pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dengan menggunakan analisis *SmartPLS 3.0* terkait *customer satisfaction* melalui *service excellent* dan *servicescape* pada PT. BRI Asuransi Indonesia, maka dapat disimpulkan bahwa *service excellent* memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap *customer satisfaction* pada perusahaan PT. BRI Asuransi Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian variabel *service excellent* yakni dapat melayani para nasabah dengan ramah, tepat, serta cepat. Menciptakan suasana agar nasabah merasa dipentingkan, serta menempatkan para nasabah sebagai mitra usaha. Semakin besar pelayanan prima pada PT. BRI Asuransi Indonesia, maka semakin besar pula dalam mencapai kepuasan nasabah. Adapun faktor-faktor lain dalam pelayanan prima yang mendukung kepada kepuasan nasabah, seperti halnya adanya bukti fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan, serta empati.

Lalu untuk variabel *servicescape* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada perusahaan PT. BRI Asuransi Indonesia. Hal tersebut dibuktikan bahwa hasil penelitian variabel *servicescape* yakni para nasabah memandang lingkungan fisik atau ruang lingkup perusahaan PT. BRI Asuransi Indonesia sebelum melakukan pembelian polis. Memiliki arti semakin baik lingkungan fisik pada PT. BRI Asuransi Indonesia, maka semakin besar untuk mencapai kepuasan nasabah. Lingkungan fisik dalam perusahaan PT. BRI Asuransi Indonesia mencakup kondisi sekitar, tata ruang dan fungsional, serta tanda atau layanan terkait untuk memaksimalkan kepuasan dari para nasabah.

V.2 Saran

Dari kesimpulan yang uraian sebelumnya, peneliti memberikan saran yang tepat sasaran sebagai penilaian yang baik untuk pihak perusahaan atau peneliti lainnya, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. PT. BRI Asuransi Indonesia alangkah baiknya lebih meningkatkan kemudahan dalam akses penggunaan atas membayar polis asuransi dan juga klaim, agar para nasabah tidak tabu serta lalai sehingga terlambat perihal transaksi dikarenakan sistem yang kurang memadai.
- b. Penulis menyarankan kepada perusahaan PT. BRI Asuransi Indonesia untuk selalu tetap menjaga konsistensi terkait pelayanan dan juga lingkungan yang berada pada kantor pusat maupun cabang, agar para nasabah tidak berpindah kepada produk asuransi perusahaan-perusahaan yang lain.
- c. Penulis sarankan PT. BRI Asuransi Indonesia harus mengadaptasi dengan teknologi di era sekarang, yaitu *millennials* atau *gen-z*. Dimana PT. BRI Asuransi Indonesia harus mengubah sistem lama terkait diwajibkan tanda tangan basah setelah mengajukan atau membayar polis menjadi tanda tangan digital, tanpa harus datang ke kantor cabang atau pusat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis menyarankan untuk lebih menggunakan variabel yang bervariasi dan terbaru, agar topik seputar *customer satisfaction* dapat berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Apabila peneliti selanjutnya menggunakan variabel yang juga sama dengan penelitian ini, alangkah baiknya peneliti harus lebih memperhatikan unit analisis dan juga indikator pada setiap variabel yang digunakan, untuk menyesuaikan dengan objek penelitian.