

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukannya penelitian terhadap 45 responden yang menjadi sampel penelitian, mengenai kepuasan pelanggan pada layanan Divisi Santunan PT. Jasa Raharja Cabang Bandung. Peneliti akan menyimpulkan hasil penyebaran angket. Maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan pelanggan yang diharapkan pada layanan Divisi Santunan PT. Jasa Raharja Cabang Bandung, yaitu tinggi yang ditandai oleh hasil pengolahan data penelitian.
2. Tingkat kepuasan pelanggan pada layanan yang sebenarnya atau *realistic performance* yang diberikan oleh Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja cabang Bandung, yaitu pada tingkat sedang yang ditandai oleh hasil pengolahan data penelitian pelayanan yang sebenarnya.
3. Jenis kinerja layanan pada layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja cabang Bandung yaitu *Negative disconfirmation* yang berarti jika kinerja layanan sesungguhnya (*Realistic Performance*) lebih buruk dari kinerja layanan yang diharapkan (*Expected Performance*).
4. Untuk nilai IKP atau nilai Index Kepuasan Pelanggan pada layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja cabang Bandung dapat

diketahui melalui perhitungan indeks kepuasan pelanggan. Dari hasil perhitungan yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mendapatkan hasil bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja cabang Bandung.

## **5.2 Saran atau Rekomendasi**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan untuk bisa dijadikan pertimbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi PT. Jasa Raharja cabang Bandung, sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Teoritis**

1. Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian seperti ini. Peneliti selanjutnya bisa menggunakan penelitian dengan pendekatan yang sama atau kuantitatif dengan metode korelasional, karena tingkat pelayanan bisa dihubungkan dengan kepuasan pelanggan yang dapat diteliti dengan kuantitatif korelasional.
2. Untuk penelitian selanjutnya bisa juga menggunakan sampel kebetulan atau *accidental sampling*, karena peneliti mengalami kesulitan ketika melakukan riset dengan mendatangi alamat rumah responden secara langsung.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Sebaiknya memprioritaskan pada proses pelayanan yang tepat waktu, cepat saat melayani proses pengajuan santunan dan tidak adanya diskriminatif saat pelayanan (tidak membeda-bedakan pengaju santunan, dengan memberikan pelayanan yang sama pada semua pengaju santunan). Karena faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting.
2. Perlunya mempertahankan memberikan kelengkapan dan kejelasan informasi kepada pengaju santunan, dan mempertahankan faktor-faktor yang terdapat pada indikator *Tangibles* atau bukti fisik serta indikator *Anssurance* atau jaminan.
3. Perlunya mempertahankan indikator pelayanan yang diberikan petugas mengenai petugas berada di tempat pelayanan pada jam kerja, penerimaan yang baik dari petugas dalam melayani pengaju santunan. Karena ini merupakan salah satu faktor yang turut dinilai penting bagi pengaju santunan.