

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

1. Penerapan dalam peningkatan strategi mutu pelayanan
 - a. Kecepatan
Kecepatan yang dimaksud disini adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah.
 - b. Ketepatan waktu
Ketepatan waktu merupakan waktu yang digunakan selama tahap – tahap proses pelayanan nasabah dari pencarian calon nasabah sampai pada penerbitan polis (akte perjanjian asuransi jiwa yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi).
 - c. Keramahan
Sikap ramah yang diberikan saat melayani para nasabah sangat mempengaruhi nama baik perusahaan.
2. Hambatan-hambatan dalam peningkatan strategi mutu pelayanan
 1. Terbatasnya personil untuk melayani nasabah.
 2. Kurangnya fasilitas komputer dan mesin ketik yang dimiliki oleh AJB Bumiputera
 3. Kurangnya promosi

4.2 SARAN

1. Lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dengan selalu mengutamakan kepuasan para nasabah dengan cara menerbitkan kartu polis tepat waktu dan menanggapi segala keluhan dari para nasabah tanpa membedakan nasabah.
2. AJB Bumiputera diharapkan bisa menambah jumlah karyawan agar pelayanan tidak terganggu, dan lebih meningkatkan promosi supaya bumiputera lebih dikenal luas oleh semua kalangan.