

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

1. Penerapan dalam implelementasi mutu pelayanan jasa pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera guna meningkatkan kepuasan klaim
 - a. Kecepatan
Kecepatan yang dimaksud disini adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan para nasabah
 - b. Ketepatan waktu
Ketepatan waktu merupakan waktu yang digunakan selama tahap-tahap peroses pelayanan nasabah dari pencarian calon nasaba sampai pada penerbitan polis (akte perjanjian asuransi jiwa yang dilakukan oleh prusahaan asuransi)
 - c. Keramahan
Sikap ramah yang diberikan saat melayani para nasabah sangat mempengaruhi nama baik perusahaan.
2. Hambatan-hambatan dalam mimpelemntasi mutu pelayanan jasa
 1. Terbatasnya personil untuk melayani nasabah
 2. Kurangnya fasilitas computer dan mesin ketik yang dimiliki oleh Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera
 3. Kuranya promosi

4.2. SARAN

1. Lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dengan selalu mengutamakan kepuasan para nasabah dengan cara memberikan kartu polis tepat waktu dan menanggapi segala keluhan dari para nasabah tampah membeda-bedakan nasabah
2. Lebih meningkatkan metede promosi melalu media sosial dan media cetak untuk menarik para nasaba untuk menggunakan sela satu produk yang ada pada asuransi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera

3. Bisa menjadi acuan untuk Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera dalam penerapan implemtasi mutu pelayanan jasa pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera guna meningkatkan kepuasan klaim