

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dari uraian yang telah penulis kemukakan, maka sebagai penutup dari laporan ini, penulis akan mencoba memberikan suatu kesimpulan terhadap pengamatan magang yang penulis lakukan dan disertai saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan bersangkutan.

#### **5.1 Kesimpulan**

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh tenaga pemasar PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Tenaga pemasar mematuhi peraturan yang berlaku seperti peraturan AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) serta peraturan perusahaan, termasuk segala perubahannya. Tenaga Pemasar yang memberikan pelayanan pada nasabah mampu menjelaskan bahwa dirinya merupakan wakil perusahaan dengan melampirkan bukti keagenan, melakukan penawaran produk asuransi berdasarkan kebutuhan nasabah, menjelaskan tentang rincian biaya asuransi, menjelaskan isi kontrak dalam polis agar mudah dimengerti nasabah, memberikan informasi berkala mengenai pengembangan produk asuransi, mudah dihubungi dan dapat membantu nasabah dalam melakukan proses operasional. Dalam menjual produk kepada nasabah/calon nasabah, tenaga pemasar akan memulai dengan memperkenalkan diri sebagai wakil perusahaan, mempersiapkan

bahan presentasi mengenai produk asuransi jiwa, menggunakan komunikasi yang baik dan mudah di mengerti serta menutup penjualan dengan sopan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisa penulis, Kualitas pelayanan tenaga pemasar pada PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang kurang baik. Dalam melakukan penawaran produk, calon nasabah sulit di pengaruhi oleh tenaga pemasar untuk membeli produk asuransi jiwa. Kualitas pelayanan harusnya lebih ditingkatkan lagi agar dapat mempengaruhi tingkah laku calon nasabah untuk menjadi nasabah dan menggunakan jasa asuransi Prudential. PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond harusnya dapat memberikan pelatihan kepada semua tenaga pemasar secara berkala agar dapat memberikan motivasi dan evaluasi terhadap kinerja yang belum maksimal serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

