



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan agen dan kualitas produk PT Prudential dalam mempertahankan loyalitas nasabah di PruDynamic, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah :

1. Kualitas Pelayanan Agen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah
2. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah
3. Kualitas Pelayanan Agen dan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

#### B. Saran

Berdasarkan simpulan serta pembahasan dan hasil penelitian mengenai “**Kualitas Pelayanan Agen dan Kualitas Produk PT Prudential dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah**”, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk perusahaan :
  - a. Prudential diharapkan bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agen, dengan memberikan pelatihan kepada agen mengenai produk dan *attitude* untuk mempertahankan maupun meningkatkan loyalitas nasabah.
  - b. Prudential diharapkan untuk mempertahankan keunikan dalam produk asuransinya yang sulit ditiru oleh pesaing, seperti PPH (Pru Prime Healthcare) untuk menjaga keunggulan terhadap pesaing dan membuat nasabah tetap loyal.
2. Untuk penelitian selanjutnya :
  - a. Penelitian ini masih terbatas pada mempertahankan Loyalitas Nasabah, tidak sampai pada pemecahan masalah bagaimana dampaknya pada pelanggan yang tidak loyal terhadap perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- b. Penelitian terbatas pada nasabah yang memiliki polis PT Prudential dicabang Prudynamic.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

