

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aktivitas hubungan pelanggan memberikan implikasi yang baik terhadap kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan nasabah PT. Prudential Life Assurance.

Implikasi yang diberikan oleh aktivitas hubungan pelanggan antara lain :

a. Setiap aktivitas hubungan pelanggan yang dilakukan menambah tingkat kepuasan sebesar 0.414 dan tingkat kesetiaan sebesar 0.471 yang dapat disimpulkan bahwa koefisien bernilai positif berarti terjadi hubungan yang positif antara hubungan pelanggan dengan kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan nasabah PT. Prudential Life assurance. Semakin tinggi hubungan pelanggan, maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan. Angka ini didapat dari analisis regresi sederhana.

b. Aktivitas hubungan pelanggan berpengaruh 45.5% terhadap pembentukan kepuasan pelanggan serta 38,2% terhadap pembentukan kesetiaan pelanggan nasabah PT. Prudential Life Assurance. Angka ini didapat dari perhitungan nilai koefisien determinasi.





2. Berdasarkan pengujian hipotesis terdapat pengaruh hubungan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan dengan penerimaan hipotesis berdasarkan pengujian antara variabel hubungan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan menunjukkan bahwa nilai T hitung $>$ T tabel, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara parsial antara hubungan pelanggan dengan kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan. Perhitungan ini berdasarkan uji signifikansi koefisien (Uji t).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran Akademis

Dengan semakin berkembangnya ruang lingkup aktivitas hubungan pelanggan yang dijalankan oleh sebuah organisasi atau perusahaan, maka penulis berharap untuk penelitian selanjutnya dapat berpikir lebih terbuka serta dapat menambah wawasan yang lebih mendalam mengenai aktivitas hubungan pelanggan, sehingga peneliti selanjutnya dapat mengukur tingkat keberhasilan dari strategi hubungan pelanggan yang dijalankan oleh sebuah perusahaan ataupun organisasi.

Wawasan mengenai aktivitas hubungan pelanggan dapat diperoleh juga melalui berbagai sumber referensi baik melalui media cetak maupun elektronik sehingga peneliti selanjutnya dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan aktivitas hubungan pelanggan yang ada. Peneliti selanjutnya juga dapat membandingkan dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, guna mencari fenomena baru untuk dijadikan bahan penelitian.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Saran Praktis

Sebagai salah satu perusahaan asuransi yang memiliki posisi yang terbesar di Indonesia, maka diharapkan PT. Prudential life Assurance dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada bidang hubungan pelanggan. Peningkatan hubungan pelanggan dapat ditingkatkan melalui tenaga pemasar yang merupakan ujung tombak dari sebuah perusahaan.

Peran tenaga pemasar dalam pelayanan jasa, terutama pada bidang asuransi sangat diperlukan tidak hanya sebatas untuk memberikan informasi mengenai produk asuransi, namun juga berfungsi untuk membina hubungan pelanggan agar nasabah merasakan kenyamanan dalam berkomunikasi terutama dalam hal pengajuan klaim di kemudian hari. Oleh karena itu, selain menambah kualitas tenaga pemasar dalam membina hubungan pelanggan, PT. Prudential Life Assurance juga harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk pelayanan terhadap nasabah ditambahkan lagi agar nasabah memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.