

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Produk PRU Hospital and Surgical Cover yang diberikan PT. Prudential Life Assurance secara keseluruhan sudah baik.
2. Layanan Tenaga Pemasar yang diberikan secara keseluruhan sudah baik, akan tetapi seorang tenaga pemasar harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi kepada para nasabah dan para calon nasabah untuk dapat membangun rasa kepercayaan antara kedua belah pihak dan membangun hubungan dalam jangka waktu yang panjang.
3. Pelanggan yang memiliki polis maupun yang belum memiliki polis PT. Prudential life Assurance merasa puas dan merasa terlindungi.
4. Produk dan Layanan terbukti berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang disarankan oleh penulis, adapun saran-saran tersebut adalah:

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.



1. Sebaiknya pihak perusahaan PT. Prudential Life Assurance tetap selalu mempertahankan dan meningkatkan Produk dan layanan tenaga pemasar tersebut kepada para nasabah dan calon nasabah, sehingga tetap terjaga pula hubungan yang baik antara pelanggan dengan perusahaan, karena berdasarkan hasil analisis kuisioner menunjukkan nilai rata-rata pelanggan setuju dengan adanya produk dan layanan ini untuk menjaga resiko yang tidak diinginkan.
2. Sebaiknya pihak perusahaan PT. Prudential Life Assurance selalu memperbaiki kinerja para tenaga pemasar dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang membuat tenaga pemasar bisa berkembang dan mengutamakan tanggung jawab dan menyeleksi tenaga pemasar yang memiliki kinerja yang kurang dan memiliki kinerja yang baik.
3. Dan untuk penelitian yang lebih baik, maka untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah indikator baru dalam variabel yang berbeda, karena masih terdapat faktor diluar Produk PRU Hospital and Surgical Cover dan Layanan Tenaga Pemasar yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan seperti faktor produk lain yang dimiliki PT. Prudential Life Assurance, faktor harga, faktor citra merek, faktor sosial, dan faktor-faktor lainnya.

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