

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Citra Perusahaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3) mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada Asuransi Prudential di Bandar Lampung. Kesimpulan analisis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Citra Perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Asuransi di Bandar Lampung.
2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Asuransi di Bandar Lampung.
3. Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Asuransi Prudential di Bandar Lampung.
4. Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen Asuransi di Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan Pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada Asuransi Prudential di Bandar Lampung adalah :

1. Citra perusahaan pada Asuransi Prudential sudah baik, terutama pada kepribadian perusahaan tersebut yang di nilai positif di benak nasabahnya, sebab Asuransi Prudential memiliki banyak prestasi dan penghargaan. Meskipun demikian Asuransi Prudential pun harus memperbaiki reputasi yang dimiliki salah satunya standar kompetensi pada Asuransi Prudential di nilai kurang bagi nasabah, sebab pada hasil penelitian jawaban responden nilai pada reputasi perusahaan Asuransi Prudential yang menyatakan tidak setuju mencapai 7%. Oleh sebab itu, meskipun dalam

satu sisi Asuransi Prudential bernilai positif bila terdapat sisi negatif lainnya citra perusahaan pada Asuransi Prudential akan berdampak pada nilai negatifnya.

2. Kualitas pelayanan yang dimiliki Asuransi Prudential kurang memuaskan nasabahnya, karena pada hasil jawaban responden yang di dapat nilai pada kualitas pelayanan tidak ada yang mencapai 50%. Kualitas pelayanan di Asuransi Prudential harus lebih diperhatikan terutama pada *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Kepedulian) di perusahaan tersebut yang menyatakan bahwa agen Asuransi Prudential kurang memiliki sopan santun, keramahamahan dan kurang memahami dalam setiap pembelian produk yang dibutuhkan nasabahnya. Oleh sebab itu, Asuransi Prudential dapat melakukan evaluasi pada kualitas pelayanan agar lebih baik lagi sehingga nasabah merasa kualitas pelayanan yang diberikan Asuransi Prudential memiliki kualitas yang baik. Meskipun banyak kekurangan yang pada kualitas pelayanan beberapa poin yang di nilai baik oleh nasabah harus lebih ditingkatkan terutama pada *Tangible* (Bukti Langsung) dan *Emphaty* (Kepedulian) yang menyatakan bahwa perlengkapan yang dimiliki setiap agen Asuransi Prudential dapat meyakinkan nasabah dan Asuransi Prudential selalu mengutamakan setiap keluhan maupun saran dari nasabahnya.
3. Nilai kepuasan pelanggan yang dimiliki Asuransi Prudential kurang memuaskan sebab beberapa nasabah Asuransi Prudential menyatakan tidak setuju bahwa Asuransi Prudential tidak memiliki banyak kelebihan, nasabah mendapatkan pengalaman yang baik dari Asuransi Prudential, nasabah yakin dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh Asuransi Prudential, dan nasabah akan membeli produk lainnya di perusahaan Asuransi Prudential. Oleh sebab itu, Asuransi Prudential harus melakukan evaluasi ulang terhadap kepuasan pelanggan untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki, sehingga nasabah dapat terus merasa puas akan

produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah tetap loyal pada Asuransi Prudential di Bandar Lampung.