

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Prudential Bandar Lampung.
2. *Customer relationship management* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Prudential Bandar Lampung.
3. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Prudential Bandar Lampung.
4. Kualitas pelayanan, *Customer relationship management* dan Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Prudential Bandar Lampung.

5.2 Saran

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

1. Asuransi Prudential perlu memperhatikan kualitas pelayanan karena itu merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi nasabah untuk menjadi lebih loyalitas. Usaha yang dilakukan adalah mempertahankan keramahan agennya dalam dalam melayani pertanyaan ataupun keluhan nasabah karena hal ini mendapat respon tertinggi dari nasabah sehingga perlu dipertahankan. Asuransi Prudential harus terus memperbaiki prosedur penerimaan nasabah ataupun proses klaim dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit untuk itu perlu segera ditindak lanjuti.

2. Asuransi Prudential perlu memperhatikan *customer relationship management* karena itu merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi nasabah untuk menjadi lebih loyalitas. Usaha yang dilakukan adalah mempertahankan memberikan manfaat yang besar melalui keanggotaan Myprudential karena hal ini mendapat respon tertinggi dari nasabah sehingga perlu dipertahankan. Asuransi Prudential harus terus memperbaiki hubungan kerja sama Prudential dengan pemasok sehingga dapat membuat pelanggan merasa puas untuk itu perlu segera ditindak lanjuti.
3. Asuransi Prudential perlu memperhatikan citra perusahaan karena itu merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi nasabah untuk menjadi lebih loyalitas. Usaha yang dilakukan adalah mempertahankan tujuan untuk terus menjadi yang terbaik karena memiliki visi dan misi yang jelas karena hal ini mendapat respon tertinggi dari nasabah sehingga perlu dipertahankan. Asuransi Prudential harus terus memperbaiki sistem keamanan agar lebih canggih sehingga dapat membuat pelanggan merasa puas untuk itu perlu segera ditindak lanjuti.
4. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain kualitas pelayanan, *customer relationship management* dan citra perusahaan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen loyalitas nasabah agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi loyalitas nasabah.