

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jiwa Prudential Life Cabang Kupang.
2. Secara parsial kepuasan nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jiwa Prudential Life Cabang Kupang.

5.2. Implikasi

5.2.1. Impilkasi Teoritis

Menurut (Juniarta, 2018: 364), Kualitas layanan dapat digunakan sebagai taraf kemampuan harapan nasabah serta pengontrolan taraf kemampuan guna memenuhi kepentingan nasabah. Jika kemauan nasabah terpenuhi maka nasabah akan menggunakan kembali jasa atau produk secara berulang dan terbentuklah loyalitas pelanggan. sesuai dengan keinginan nasabah. Hasil penelitian saya mendukung teori dari Juniarta (2018: 364). Penelitian terdahulu yang saya gunakan adalah Steven Darwin, dkk (2014) Hasil penelitian saya juga sejalan dan memperkuat penelitian dari Steven Darwin, dkk (2014).

Menurut (Razak et al., 2018: 14), Kepuasan nasabah memerlukan perhatian secara khusus, hal ini dikarenakan factor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan memiliki dampak besar pada nilai loyalitas nasabah , akan tetapi menyebabkan terjadinya retensi nasabah, sehingga memengaruhi hasil profitabilitas bagi lini bisnis hingga berkelanjutan pada masa mendatang. Kepuasan memiliki dampak significant terhadap loyalitas nasabah, disebabkan kemungkinan-kemungkinan terjadi ketika peningkatan kepuasan. Hasil penelitian saya mendukung teori (Razak et al., 2018: 14). Hasil penelitian saya juga sejalan dan memperkuat penelitian dari Nazarudin Aziz,dkk (2019)

5.2.2. Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Bagi Asuransi Jiwa Prudential Life Cabang Kupang

- a) Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah yang ada pada Asuransi Prudential Life Cabang Kupang, dalam hal ini Kualitas Layanan Berdasarkan hasil penelitian masing-masing indikator terdapat nilai terendah pada, indikator sebaiknya lokasi asuransi prudential life cabang kupang bias mudah dijangkau oleh nasaabah dan asuransi prudential life cabang kupang harus bias memberikan

pelayanan yang sama kepada sesama nasabahnya, serta staf Asuransi juga bias lebih mengetahui kebutuhan nasabah dan mampu menjalankan tugas dan kewajiban dengan baik.

- b) Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah yang ada pada Asuransi Prudential Life Cabang Kupang, dalam hal ini Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil penelitian masing-masing indikator terdapat nilai terendah pada indikator, saya akan melakukan complain apabila tidak puasa dengan layanan produk Asuransi Prudential Life Cabang Kupang.
- c) Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah yang ada pada Asuransi Prudential Life Cabang Kupang, Berdasarkan hasil penelitian masing-masing indicator terdapat nilai terendah pada indikator, walaupun ada pilihan lain nasabah akan tetap menggunakan asuransi jiwa Prudential Life Cabang Kupang