

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Kepercayaan Merek Pada Perusahaan Asuransi Jiwa.

1. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepercayaan merek.
4. Nilai Pelanggan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepercayaan merek.
5. Kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepercayaan merek.
6. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepercayaan merek yang di mediasi oleh kepuasan nasabah.
7. Nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepercayaan merek yang di mediasi oleh kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Setelah penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Kepercayaan Merek Pada Perusahaan Asuransi Jiwa mendapatkan kesimpulan pada bagian tersebut di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk perusahaan asuransi jiwa Prudential
 - a. Perusahaan terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dengan cara mempersingkat waktu dalam penerbitan polis dan proses *claim* nasabah.
 - b. Perusahaan hendaknya meningkatkan riset-riset pasar yang handal dan membuat fasilitas layanan pendukung berdasarkan perkembangan teknologi, sehingga dapat membuat program-program yang inovatif.
2. Untuk masyarakat
 - a. Masyarakat perlu meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangannya dan menjadikan asuransi jiwa sebagai kebutuhan masyarakat modern yang sadar akan resiko karena asuransi jiwa selain memberikan manfaat proteksi juga memberikan manfaat investasi.
 - b. Masyarakat perlu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang produk asuransi jiwa, misalnya melalui media cetak, internet, dan mencari informasi langsung kepada agen atau perusahaan.
3. Untuk penelitian selanjutnya.
 - a. Penelitian selanjutnya dapat melakukan studi kasus yang lebih mendalam ke beberapa sampel perusahaan asuransi jiwa sehingga dapat diperoleh

gambaran yang lebih jelas tentang strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya.

- b. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian di kota lain atau mengikutsertakan seluruh perusahaan asuransi jiwa di Indonesia. Sehingga ditemukan hasil yang lebih optimal dan bisa di generalisasikan pada wilayah yang lebih luas.