

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan simpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan saran yang ditujukan kepada penelitian selanjutnya.

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data dan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah asuransi jiwa *Sequislife* di Palembang. Semakin lengkap informasi yang dimiliki perusahaan maka semakin banyak tindakan yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk membuat pelanggan menjadi loyal. Semakin besar Data dan informasi maka semakin besar loyalitas pelanggan.
2. Proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah asuransi jiwa *Sequislife* di Palembang. Interaksi perusahaan yang baik kepada pelanggan akan membuat pelanggan menjadi loyal. Semakin besar proses maka semakin besar loyalitas pelanggan.
3. Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah asuransi jiwa *Sequislife* di Palembang. Kemudahan

mengakses informasi menggunakan teknologi membuat pelanggan puas terhadap pelayanan perusahaan dan menjadi loyal. Semakin besar teknologi maka semakin besar loyalitas pelanggan.

4. Sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah asuransi jiwa *Sequislife* di Palembang. Sumber daya manusia yang mendukung aktivitas perusahaan membuat pelanggan dapat dilayani dengan cepat dan efektif serta pelanggan puas atas pelayanan karyawan dan menjadi loyal. Semakin besar sumber daya manusia maka semakin besar loyalitas pelanggan.

## **B. Implikasi Manajerial**

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka ada beberapa penerapan manajerial yang dapat dilakukan:

1. Sebaiknya *Sequislife* dapat memaksimalkan pelayanannya dan juga membenahi kekurangan pelayanannya khususnya pada variabel sumber daya manusia memiliki nilai terendah. Para agen sebaiknya memberikan layanan berupa perhatian langsung terhadap tiap nasabah, memahami keluhan nasabah mengenai masalah yang dihadapi oleh nasabah, agar nasabah dapat merasa dihargai oleh agen asuransi. Kemudian bila nasabah sedang membutuhkan bantuan, sebaiknya agen selalu siap dan bersedia untuk datang ke tempat nasabah bila dibutuhkan. Pada Informasi yang diberikan nasabah, *Sequislife* dapat memanfaatkan informasi nasabah dengan cara

memberikan kartu ucapan selamat bila merayakan hari raya agama, menghubungi nasabah dengan nomor yang diberikan pada saat mendaftar untuk menanyakan keadaan nasabah agar nasabah merasa bahwa ia dilayani dengan baik.

2. Pada sistem informasi yang diberikan kepada nasabah yaitu dengan mengakses *my.Sequislife.com*, sebaiknya *sequislife* membuat tampilan *website* lebih mudah digunakan, informasi yang diberikan lebih mendetil dan menambahkan fitur *chat* langsung kepada *customer service* agar memudahkan nasabah bila ingin melihat dan menanyakan informasi mengenai premi asuransi. *Customer Service* juga diharapkan menjawab informasi dengan tepat, akurat dan cepat membalas pertanyaan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk syarat pengajuan klaim asuransi sebaiknya *Sequislife* memberikan pengarahan kepada agennya untuk menjelaskan kepada nasabah agar tidak menyebabkan kekecewaan nasabah ketika nasabah tidak dalam mengajukan klaim karena syarat-syarat tidak terpenuhi yang disebabkan agen tidak dijelaskan dari awal kepada nasabah.

### **C. Batasan Penelitian**

Berdasarkan Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Hasil penelitian menyatakan koefisien determinasi hanya mencapai 44,8%. Hal ini menunjukkan masih banyaknya variabel independen lain yang mampu menjelaskan variabel dependen. Robinette (2001)

dalam Gifano (2012: 29) menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu perhatian (*caring*), kepercayaan (*trust*), perlindungan (*length of patronage*), dan kepuasan akumulatif (*overall satisfaction*). Faktor-faktor ini dapat ditambahkan sebagai variabel independen pada penelitian selanjutnya.

2. Jumlah responden yang rendah yaitu 96 responden. Hal ini disebabkan karena keterbatasan jumlah responden yang ada.

#### **D. Saran**

Untuk menyempurnakan penelitian ini, maka ada beberapa saran:

1. Untuk Peneliti selanjutnya sebaiknya dapat mengembangkan lagi variabel serta indikator yang diteliti dalam penelitian ini dan mungkin dapat menambahkan variabel independen lainnya. Pada penelitian selanjutnya juga sebaiknya menambah jumlah responden yang ada sehingga dapat mengukur lebih tepat.
2. *Sequislife* sebaiknya memanfaatkan informasi yang diberikan kepada nasabah pada saat mendaftar pertama kali. Data dapat digunakan untuk menghubungi nasabah agar nasabah merasa dihargai. Selain itu *Sequislife* dapat menggunakan informasi untuk memberikan kartu ucapan selamat hari raya agama, menawarkan produk-produk asuransi kepada keluarga nasabah agar dapat meningkatkan pendapatan premi perusahaan.

3. *Sequislife* sebaiknya memberikan syarat-syarat untuk mengajukan klaim secara detil dan ringkas kepada nasabah agar nasabah mengetahui apa yang tidak bertanggung oleh perusahaan dan apa yang bertanggung oleh perusahaan sehingga nasabah tidak merasa dirugikan dan ditipu karena pengajuan klaim ditolak oleh perusahaan
4. *Sequislife* sebaiknya memperbaiki tampilan [my.Sequislife.com](http://my.Sequislife.com) agar dapat memudahkan nasabah mengakses informasi mengenai pembayaran premi dan menambahkan fitur *chat* langsung kepada *customer service* sehingga nasabah dapat mengakses dan menanyakan informasi mengenai pembayaran premi dengan mudah, cepat, dan nyaman. *Customer Service* juga diharapkan menjawab informasi dengan tepat, akurat dan cepat membalas pertanyaan yang diberikan kepada pelanggan.
5. *Sequislife* sebaiknya memperbaiki kualitas sumber daya manusia khususnya agen-agen yang berinteraksi langsung dengan nasabah, agar agen bersedia dan siap bila dibutuhkan oleh nasabah yang sedang membutuhkan bantuan.
6. *Sequislife* sebaiknya menjaga keunggulan yang dimiliki dari pelayanannya kepada nasabah dan menghilangkan kekurangan pelayanan agar nasabah menjadi loyal kepada *Sequislife*.