

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas, dan sesuai dengan hasil penelitian lapangan serta didukung tinjauan pustaka maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas nasabah dan pelayanan kepada nasabah merupakan ajang persaingan perusahaan, kenyataanya ia akan selalu menjadi ajang pertarungan yang sangat menentukan. Untuk itu betapa pentingnya seorang agen maupun perusahaan mempertahankan loyalitas nasabah dengan berbagai strategi.

1. Adapun strategi yang digunakan AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah:
  - a) Memberikan servis yang memuaskan,
  - b) Memberikan informasi secara berkala,
  - c) Membangun hubungan simbiosis mutualisme (saling menguntungkan).

2. Sedangkan Faktor pendukung dan penghambat yang dirasakan oleh pihak Agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bp-Link syariah. Untuk faktor pendukungnya yaitu adanya dukungan dari pihak AJB Bumiputera 1912 dengan memberikan sosialisasi dan motivasi bagi agen selain itu juga memberikan pelatihan-pelatihan bagi agen baru maupun lama dan semua itu didukung dengan kemajuan teknologi yang dimana dapat memudahkan agen dalam memasarkan produk BP-link Syariah, jika seorang agen dapat produktif maka akan mendapat *reward* atau bonus tambahan.

Sedangkan untuk faktor penghambatnya dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang asuransi syariah, banyaknya nasabah yang susah untuk ditagih dan banyanyaknya pandangan yang negative terhadap asuransi syariah, tidak hanya penghambat dari luar saja tetapi dari dalam pun masih saja ada penghambatnya seperti banyaknya agen yang masih melakukan tindakan atau perilaku yang tidak sesuai dengan prosedur dan kurangnya agen dalam memberikan informasi, hal tersebut dapat menghambat kepercayaan nasabah dalam membeli produk BP-Link syariah.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi pemasaran agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bp-Link syariah, sebenarnya sudah dapat teraplikasikan dengan baik, namun peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Untuk MSDM yang ada di AJB Bumiputera 1912 harus lebih memperhatikan kinerja para agen dan karyawannya, serta lebih ditingkatkan lagi pelatihan-pelatihan untuk agen dan karyawan agar dapat memberikan kinerja yang maksimal bagi perusahaan.
2. Sedangkan dari kualitas pelayanan di AJB Bumiputera sudah cukup baik, namun harus lebih ditingkatkan lagi sehingga nasabah merasa diperhatikan oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan yang mudah dan efisien untuk nasabahnya.
3. Harus lebih dikembangkan lagi dalam bidang teknologi yang ada di AJB Bumiputera 1912 agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan pesaingnya, khususnya didalam mempertahankan loyalitas nasabah.
4. Untuk komunikasi agen dengan nasabah harus lebih sering secara langsung dengan nasabah, hal ini akan menimbulkan sikap yang positif dari nasabah kepada agen maupun perusahaan.

