

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian di PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab agen dalam menjaga loyalitas klien adalah melakukan enam tugas yang membentuk uraian tugas mereka: inisiator, penghubung, komunikator, motivator, edukator, dan administrator. Untuk meyakinkan calon nasabah agar membeli barang asuransi darinya, seorang agen perlu memiliki pengetahuan tentang produk serta keterampilan lainnya. Jika agen dan prospek memiliki hubungan kerja yang solid berdasarkan kepercayaan, kebahagiaan klien dapat menghasilkan loyalitas pelanggan. Rahasiannya adalah tetap melatih teknik komunikasi yang efektif. Karena pondasi dari setiap bisnis adalah membangun konsumen yang loyal. Kepuasan pelanggan dengan barang atau jasa yang diberikan mengarah pada peningkatan loyalitas pelanggan.
2. Agen mendekati, menyajikan, mengesampingkan keberatan, dan menutup transaksi sebagai bagian dari rencana pemasaran mereka. Pendekatan Personal Selling menggunakan taktik pemasaran ini. Dalam sebuah perusahaan asuransi, seorang agen harus memilih dan mengevaluasi prospek terlebih dahulu untuk menentukan apakah mereka cocok atau tidak dengan produk yang ingin mereka pasarkan. Agen akan melakukan pendekatan jika dirasa tepat, memperkenalkan produk kepada calon konsumen, dan menindaklanjuti jika diperlukan. Kemampuan untuk mengatasi kekhawatiran calon pelanggan sangat penting bagi agen asuransi karena tidak semua calon pelanggan akan langsung percaya dengan apa yang diberitahukan kepada mereka. Setelah proses tersebut selesai, agen harus ditutup.

B. Saran

Berikut adalah rekomendasi peneliti untuk berbagai pihak terkait temuan penelitian ini:

1. Agar PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai untuk tetap beroperasi meskipun diterpa isu-isu yang menjadi prioritas perusahaan dan menyebarkan reputasi positif perusahaan di masyarakat dan di kalangan calon nasabah, harus memperbanyak agen yang dapat membangun loyalitas nasabah. Karena agen asuransi sudah memenuhi syarat untuk menjalankan tugasnya sebagai agen, menurut kajian yang telah dilakukan peneliti terhadap mereka. Dan telah membuat rencana pemasarannya untuk menjaga komitmen klien terhadap asuransi.
2. Agar agen asuransi terus memperluas tugas yang telah dilakukannya, daripada menjalankan perannya secara tidak konsisten. Inisiator, penghubung, komunikator, motivator, pendidik, dan administrator adalah peran yang dimainkan. Demikian pula, teknik pemasaran personal selling dari agen harus dikembangkan selain menggunakan personal selling yang sudah ada agar prospek tetap bertahan, bahkan tumbuh, dan membangun loyalitas. Selain itu, Prudential mengharapkan agen baru dapat menyelesaikan pelatihan yang diperlukan dan mematuhi semua kode etik dan undang-undang yang berlaku sehingga mereka dapat dengan hati-hati mempromosikan atau menjual barang kepada masyarakat umum.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat membuat subjek penelitian dan variabel penelitian, khususnya kajian tentang fungsi dan taktik pemasaran agen dalam mempertahankan loyalitas konsumen.