

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan yang digunakan oleh agen asuransi syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin yaitu menolong, dijadikan sebagai niat utama bagi para agen, menjaga komunikasi karena menunjang hubungan antara agen dan nasabah, menjelaskan tentang mekanisme produk dan konsep asuransi supaya nasabah paham, cepat respon karena agen akan selalu siap dihubungi kapanpun dan dimana pun, membangun hubungan jangka panjang untuk memperluas jaringan asuransi, dan poin terakhir yaitu ingin mematahkan paradigma masyarakat.
2. Kendala-kendala agen PT. Asuransi Allianz Banjarmasin dalam mempertahankan loyalitas nasabah, antara lain: Nasabah sulit dihubungi. Perubahan peraturan tentang produk, dimana kendala ini berasal dari nasabah yang merasa produk yang telah ia gunakan kurang cukup untuk kebutuhan perlindungannya dan ingin mengupgrade atau mengganti polis dengan pertanggung jawaban yang lebih besar, namun kebanyakan dari nasabah tidak mampu untuk membayar premi sehingga membuat nasabah untuk tutup polis. Perubahan situasi dan kondisi keuangan nasabah yang tidak bisa terkontrol, perekonomian menjadi kendala utama bagi nasabah maupun agen asuransi.

Kompetitor perang harga. Janji yang lupa ditepati, dalam hal ini adalah kelupaan dari agennya langsung bukan dari nasabah. Citra buruk perusahaan lain, yang pernah mengalami kendala seperti gagal klaim, manajemennya bangkrut dan sebagainya yang membuat nasabah marah kepada perusahaan yang bersangkutan, tetapi juga berimbas kepada agen maupun perusahaan lain. Dan kendala terakhir nasabah mendapat informasi negatif tentang asuransi.

B. Saran-saran

Adapun saran-saran yang ingin penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi para agen PT. Asuransi Allianz Banjarmasin diharapkan dapat terus mengasah dan mengembangkan dirinya agar bisa memberikan strategi-strategi yang berhubungan dengan pelayanan dalam rangka untuk mempertahankan loyalitas nasabah.
2. Bagi PT. Asuransi Allianz Banjarmasin diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja para agen dalam melayani nasabah dan mampu mempertahankan loyalitas nasabah dengan memberikan pengalaman-pengalaman terbaik bagi nasabahnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi selanjutnya namun tetap dalam subjek dan objek yang berbeda sehingga peneliti selanjutnya memperoleh ilmu pengetahuan yang baru dan lebih banyak lagi tentang strategi pelayanan agen dalam mempertahankan

loyalitas nasabah, walaupun penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna.