



# UNIVERSITAS SYIAH KUALA

## UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KANTOR PRUDENTIAL CABANG BANDA ACEH

### ABSTRACT

#### BAB V PENUTUP

Perkembangan PT. Prudential Life Assurance selama 5 tahun terakhir ini memberikan banyak prestasi di antaranya Digital Brand Of The Year 2015 untuk kategori unit link, Top Brand Awards, Call Center Awards, dan lain-lain. Strategi yang dilakukan PT. Prudential cukup berhasil dengan pendapatan premi atau laba yang meningkat setiap tahunnya. Adapun beberapa strategi yang di gunakan oleh PT. Prudential Life Assurance dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kinerja perusahaan yang terus di laporkan kepada pelanggan dan publik guna mengetahui kegiatan perusahaan.
2. Kemajuan teknologi informasi yang di manfaatkan oleh PT. Prudential Life Assurance sebagai langkah yang lebih maju agar pelanggan tidak harus ke kantor untuk mengecek, cukup dengan mengakses internet atau membuka web Prudential, pelanggan bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
3. Komunikasi yang terus dilakukan oleh agen kepada pelanggan guna membina hubungan baik jangka panjang.

Di dalam dunia bisnis ini, setiap pelaku bisnis harus mampu menjaga dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya agar bisnis mereka dapat bersaing kompetitif di domestik maupun di luar negeri. Agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain serta mendapatkan keuntungan (profitabilitas)

yang kompetitif pula, pelaku bisnis harus dapat melakukan berbagai cara untuk mendapatkan pelanggan (customer) potensial yang baru serta mampu mempertahankan supaya pelanggan tetap loyal pada perusahaan dengan tidak melupakan etika bisnis. Karena dengan adanya etika bisnis yang dimiliki setiap pelaku bisnis, mampu menciptakan persaingan yang sehat dalam dunia bisnis.

#### 5.2 Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran dan rekomendasi.

- i. Jangan cepat berpuas diri dengan apa yang sudah dicapai saat ini, Prudential Indonesia hendaknya tetap peka terhadap perkembangan dan perubahan kebutuhan konsumen.
- ii. Tetap mempertahankan kualitas tenaga penjualan yang prima karena merekalah ujung tombak keberhasilan perusahaan.