

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Prudential Life Cabang Kupang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah pada Asuransi Jiwa Prudential Life Cabang Kupang. Tujuan penelitian yaitu: untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Prudential Life Cabang Kupang. Metode penelitian dalam penelitian ini yakni Populasi pada Nasabah Asuransi jiwa Prudential Life Cabang Kupang. Dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah Asuransi jiwa Prudential Life Cabang Kupang , sebanyak 84 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner dengan angket tertutup sedangkan teknik analisis data menggunakan Analisis regresi linear berganda, Uji parsial (Uji t), uji simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda: $Y=3,335 +0,671+ 0,013+e$. Diketahui bahwa nilai konstan a sebesar 3,335 sedangkan koefisien b^1 adalah 0,671 dan b^2 adalah 0,013. Dengan demikian dari persamaan regresi linear berganda diatas maka dapat dijelaskan bahwa nilai konstan 3,335 artinya jika nilai kualitas layanan (X_1) dan Kepuasan nasabah (X_2) sama dengan nol, loyalitas nasabah (Y) memiliki nilai sebesar 0,031. Sedangkan koefisien regresi (b^1) sebesar 0,671 artinya jika kualitas layanan (X_1) Mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka Loyalitas Nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,671. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas layanan (X_1) dan Loyalitas Nasabah (Y). dan koefisien regresi (b^2) sebesar 0,013 artinya jika kepuasan nasabah (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka Loyalitas Nasabah ulang (Y) akan meningkat sebesar 0,013. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kepuasan nasabah pelanggan (X_2) dengan Loyalitas Nasabah (Y).

Berdasarkan landasan teori dan disertai dengan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Asuransi Jiwa Prudential Life Cabang Kupang.

1. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada asuransi jiwa prudential life

cabang kupang.

2. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada asuransi jiwa prudential life cabang kupang.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara Simultan Kualitas Layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pada asuransi jiwa prudential life cabang kupang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah