

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA ASURANSI JASINDO CABANG YOGYAKARTA**

**Oleh :
Nury Ermawati
15062089**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta yang menjadi pemegang polis asuransi. Metode Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling dengan kriteria yaitu pemegang polis atau nasabah yang telah memiliki asuransi dalam kurun waktu lebih dari satu tahun dan polis dengan jangka waktu polis lebih dari satu tahun. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Hasil penelitan melalui bantuan olah data statistik menggunakan SPSS versi 23 menunjukkan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji simultan, kelima variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

Kata kunci : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*

**EFFECT OF QUALITY OF SERVICE
ON CUSTOMER SATISFACTION
IN JASINDO BRANCH INSURANCE YOGYAKARTA**

**Written by:
Nury Ermawati
15062089**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

ABSTRACT

This study aims to determine whether the service dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect the satisfaction of Jasindo Insurance customers Branch Yogyakarta.

The population in this study is Jasindo Insurance Branch of Yogyakarta who becomes the holder of the insurance policy. Sample Method used in this research is Purposive Sampling with criteria that is policyholder or customer who has had insurance in more than one year and policy with term of policy more than one year. Samples taken as many as 100 respondents.

Results of research through statistical data if using SPSS version 23 shows that tangibles, reliability, responsiveness, assurance does not affect customer satisfaction. While empathy affect customer satisfaction. Based on the simultaneous test, the five independent variables together influence the dependent variable.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy