

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASURANSI JASA TANIA TBK YOGYAKARTA

Oleh:

Nova Riyanto

13051175

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
YOGYAKARTA

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Jasa Tania Tbk. yang beralamat di Jl. Urip Sumoharjo, Yogyakarta.. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk. Cabang Yogyakarta. Adapun pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja, dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible, Realibility, Assurance, Responsiveness dan Empathy terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Tangibles, Assurance dan Responsiveness secara parsial terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$. Dan pengaruh paling dominan variabel bebas terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta adalah pengaruh variabel Assurance karena koefisien betanya (Standardized Coefficients) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,449.

Keyword: Tangible, Responsivenss, Reliabilithy, Assurance, dan Empathy dan Kepuasan Nasabah.