

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DAN KEPUASAN NASABAH PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE INDONESIA DI SURABAYA**

Name : Patrisia Anggriani

Dicipline/Study Programme : Ilmu Ekonomi/Perbankan dan Jasa Keuangan

Contributor :

1. Dra.ec. Irzameingindra Putri Radjamin, M.Si
2. Dra.ec. Mintarti Ariani, M.Si

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the effect of service quality on customer loyalty; (2) the effect of customer loyalty on customer satisfaction; (3) the influence of service quality on customer satisfaction. The type of research used is research using the SPSS method (Static Package for the Social Sciences). The samples taken were 100 respondents from PT. Prudential Life Assurance Indonesia in Surabaya. This study uses data collection methods using a questionnaire. Data analysis used is regression analysis. The results of the regression analysis can be seen that: (1) service quality has a significant influence on customer loyalty; (2) customer loyalty has a significant influence on customer satisfaction variables; (3) service quality has a significant effect on customer satisfaction

Keywords: service quality, customer loyalty, customer satisfaction

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DAN KEPUASAN NASABAH PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE INDONESIA DI SURABAYA**

Nama : Patrisia Anggriani

Jurusan/Program Studi : Ilmu Ekonomi/Perbankan dan Jasa Keuangan

Pembimbing :

1. Dra.ec. Irzameingindra Putri Radjamin, M.Si
2. Dra.ec. Mintarti Ariani, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah; (2) pengaruh Loyalitas nasabah terhadap kepuasan nasabah; (3) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode SPSS (Statistical Package For the Social sciences). Sampel yang di ambil sebanyak 100 responden nasabah PT. Prudential Life Assurance Indonesia di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. Hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa : (1) kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah ; (2) loyalitas nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah ; (3) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : kualitas layanan, loyalitas nasabah, Kepuasan Nasabah