

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN, CITRA PERUSAHAAN, BIAYA BERPINDAH DAN KOMUNIKASI PADA LOYALITAS NASABAH ASURANSI SEMBILAN WARNA

Dyah Sekar Kirono Jatmi
18/432759/PEK/24025

Perusahaan asuransi jiwa yang sedang melakukan usaha perbaikan demi loyalitas nasabahnya adalah Asuransi Sembilan Warna dengan produk utama asuransi jiwa. Selama tahun 2020 Asuransi Sembilan Warna mengalami penurunan pendapatan premi sedangkan apabila dilihat secara umum, pendapatan premi secara nasional terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, komitmen, citra perusahaan, biaya berpindah, dan komunikasi terhadap loyalitas nasabah. Objek penelitian ini adalah Asuransi Sembilan Warna. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi Sembilan Warna.

Pengumpulan data menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah responden yang memenuhi syarat sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, komitmen, citra perusahaan dan komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sedangkan biaya berpindah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Asuransi Sembilan Warna.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, komitmen, citra perusahaan, biaya berpindah, komunikasi, loyalitas

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT, CORPORATE IMAGE, SWITCHING COSTS AND COMMUNICATIONS ON CUSTOMER LOYALTY

Dyah Sekar Kirono Jatmi
18/432759/PEK/24025

The life insurance company that is making improvements for the loyalty of its customers is Asuransi Sembilan Warna with the main product being life insurance. During 2020, Asuransi Sembilan Warna experienced a decrease in premium income, while in general terms, premium income nationally continued to increase. This study aims to analyze the effect of service quality, satisfaction, trust, commitment, corporate image, switching costs, and communication on customer loyalty. The object of this research is Asuransi Sembilan Warna. Respondents in this study were Asuransi Sembilan Warna customers and ex-customers.

Data collection using purposive sampling method to 100 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression. The results show that service quality, satisfaction, trust, commitment, corporate image and communication have an effect on customer loyalty while switching costs have no effect on customer loyalty of Asuransi Sembilan Warna.

Keywords: service quality, satisfaction, trust, commitment, corporate image, switching costs, communication, loyalty