

ABSTRAK

Silmi Qurrota Aini (1178020228) Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah PT. Asuransi Prudential Cabang Jalan Buah Batu Bandung)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. asuransi prudential cabang Buah Batu Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif peripikatif dengan pendekatan kuantitatif. Strategi pemeriksaan yang jelas merupakan eksplorasi yang diarahkan untuk menemukan faktor-faktor bebas tanpa mempertentangkan atau mengaitkan satu variabel dengan variabel lainnya. (Sugiyono, 2013).

Metode penelitian kuantitatif memilih kuisisioner sebagai bentuk media pengumpulan data. Penelitian survei bertujuan untuk menggali, mendeskripsikan dan menjelaskan. Dengan kata lain, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah hipotesis itu benar, menjelaskan kausalitas, memprediksi peristiwa masa depan, mengevaluasi dan merumuskan indikator sosial. Dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner yang disebar kepada 96 orang responden.

Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Prudential Cabang Buah Batu Bandung. Hasil analisis menunjukkan bahwa $F_{hitung} (6.851) > F_{tabel} (3,09)$ dan $Sig (0,002) < \alpha (0,05)$, sehingga hipotesis alternatif diterima. Persentase pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Prudential Cabang Buah Batu yaitu sebesar 64,8% sedangkan sisanya 35,2% dijelas oleh sebab-sebab lain yang ada di luar penelitian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.