

## ABSTRAK

### **AGUS SUBRATA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Tarif Premi terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Berdikari Insurance***

PT. Berdikari Insurance adalah perusahaan asuransi umum nasional yang didirikan tahun 1953 di Jakarta.

Penelitian ini akan mengupas secara mendalam tentang Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan dan Tarif Premi pengaruhnyaterhadap kepuasan pelanggan di PT. Berdikari Insurance. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda untuk mengukur seberapa besar variable-variabel Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Tarif Premi dapat menjelaskan variable dependen Kepuasan Pelanggan. Uji hipotesis dilakukan dengan t-test untuk menguji pengaruh variable independen secara partial terhadap variable dependen.

Nilai Koefisien determinasi/ koefisien penentu ( R square ) yang diperoleh yaitu sebesar 0.808 ( atau sebesar 80.80 % ) mencerminkan variasi perubahan variable kepuasan Pelanggan, bahwa Kepuasan pelanggan ditentukan/ dideterminasikan oleh semua variable ini sebesar 80.80 %.. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang significant dari citra perusahaan dan tarif Premi terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai p-value (sig) bernilai  $< 0.05$ .

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi PT. Berdikari Insurance untuk melakukan perubahan-perubahan dan perbaikan-perbaikan dalam hal peningkatan pelayanan, peningkatan citra perusahaan dan penerapan tarif premi yang optimal yang memiliki daya saing yang kuat di pasar asuransi sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan dan dapat menarik nasabah-nasabah baru.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Tarif Premi, Kepuasan Pelanggan**