

## ABSTRAK

Nama : Karina Rizki Agustin  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT AJ Central Asia Raya Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Kepuasan nasabah dapat diraih dengan adanya pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan nasabah atau bahkan melebihi dari harapan nasabah. Pada masa pandemi covid 19 perusahaan PT AJ Central Asia Raya mengalami penurunan jumlah nasabah akibat dari menurunnya pendapatan sehingga nasabah tidak bisa membayar dan menyebabkan nasabah menghentikan premi asuransinya. Akan tetapi untuk mencari dan mempertahankan nasabah, maka perusahaan berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan berinovasi menciptakan pelayanan digital.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang sudah memiliki premi asuransi lebih dari satu tahun yang berjumlah 500.000 nasabah dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana dengan menggunakan SPSS. Hasil uji regresi sederhana dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai R Square sebesar 64,8% yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil signifikansi sebesar 0,000 ( $<0,005$ ) yang artinya  $H_0$  diterima.

Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Merujuk pada hasil penelitian ini, perusahaan tetap mempertahankan kualitas, lebih memperhatikan program seleksi, pelatihan dan pengembangan agar perusahaan memiliki karyawan dengan kemampuan yang baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Asuransi, Analisis Regresi Sederhana.

58 halaman; 5 gambar; 7 tabel

Daftar Pustaka : 23 (2011-2020)