

ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PREMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASURANSI JIWasRAYA (PERSERO) ASC MEDAN UTARA

Sintya Dewi Siahaan¹, Tirta Nadia Sibarani², Nurmaidah Ginting³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

sintyadewi93@gmail.com¹, Resitirtasibarani@gmail.com², nurmaidahginting@yahoo.com³

Riset ini dilakukan untuk melihat pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan harga premi terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) ASC Medan Utara. Riset ini menggunakan teori promosi, kualitas pelayanan, harga premi dan kepuasan nasabah. Pada riset ini metode yang dipakai ialah deskriptif kuantitatif dan Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam riset ini ialah nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) ASC Medan Utara yang berjumlah 3.734 nasabah. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 nasabah. Untuk pengujian validitas dan reabilitas sejumlah 30 responden. Pada hasil penelitian diperoleh bahwa promosi, kualitas pelayan dan harga premi terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) Medan Utara. Promosi secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah PT.Asuransi Jiwasraya (PERSERO) ASC Medan Utara dan kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah PT.Asuransi Jiwasraya (PERSERO) ASC Medan Utara serta harga premi secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah PT.Asuransi Jiwasraya (PERSERO) ASC Medan Utara. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,539 yang artinya 53,9 % dari variasi variabel kepuasan nasabah yang bisa di jelaskan oleh variasi variabel promosi, kualitas pelayanan dan harga premi. Sedangkan selebihnya sejumlah 46, 1% dijelaskan oleh variasi lainnya yang tidak diteliti.

Kata kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Harga Premi, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

EFFECT PROMOTION, SERVICE QUALITY AND PREMI PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. ASURANSI JIWasRAYA (PERSERO) ASC MEDAN UTARA

Sintya Dewi Siahaan¹, Tirta Nadia Sibarani², Nurmaidah Ginting³

Major Management, Faculty of Economy, Universitas of Prima Indonesia

sintyadewi93@gmail.com¹, Resitirtasibarani@gmail.com², nurmaidahginting@yahoo.com³

This research was conducted to examine the effect of promotions, service quality and premium price on customer satisfaction at PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) ASC Medan Utara. In this research, the theory used is promotion, service quality, premi price and customer satisfaction. The research method used is quantitative research methods and the type in this research is descriptive quantitative. The population in this study were customers of PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) ASC Medan Utara, totaling 3,734 customers. The sample in this study were 100 customers. In testing the validity and reliability of 30 respondents. The results showed that simultaneously promotion, service quality and premium price have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan Utara. Partially promotion affects customer satisfaction PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) ASC Medan Utara and partially service quality affects customer satisfaction PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) ASC Medan Utara and the premium price partially affects customer satisfaction of PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) ASC Medan Utara. The coefficient of determination obtained is 0.539, which means 53.9% of the variation in customer satisfaction variables which can be explained by variations in promotional variables, service quality and premium price. While the remaining 46.1% is explained by variations in other variables that are not examined.

Keywords: Promotion, Service Quality, Premi Price, Customer Satisfaction