

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG MEMBELI ASURANSI KESEHATAN PADA PT. ASURANSI ALLIANZ UTAMA INDONESIA

**Georgina Ruby
Bintang Lie
Joan Million Sintara**

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana loyalitas klien pada PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan kualitas layanan. Penelitian ini bersifat deskriptif. Partisipan dalam penelitian ini yang berjumlah 1.116 orang adalah PT. Klien Asuransi Allianz Utama Indonesia. Dengan menggunakan rumus Slovin, sampel penelitian berjumlah 92 orang, dan proses pengambilan sampelnya menggunakan basic random sampling. Analisis menggunakan regresi linier berganda merupakan teknik statistik yang digunakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan kualitas layanan yang diungkapkan secara parsial mempengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu, ini mengungkapkan hubungan antara loyalitas klien, kualitas layanan, dan kebahagiaan pelanggan sekaligus. Temuan penelitian menunjukkan bahwa loyalitas klien pada PT. Allianz Utama Insurance Indonesia saat membeli asuransi kesehatan dipengaruhi secara bersamaan dan sampai batas tertentu oleh faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan kualitas layanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY BUY HEALTH INSURANCE AT PT. INSURANCE ALLIANZ UTAMA INDONESIA

**Georgina Ruby
Bintang Lie
Joan Million Sintara**

***Management Study Program
Faculty of Economics, Prima Indonesia University***

The purpose of this study is to investigate how client loyalty to PT. Allianz Utama Insurance Indonesia is impacted by factors such as customer happiness, trust, and service quality. This study is descriptive in nature. The 1,116 participants in this study are PT. Allianz Utama Indonesia Insurance clients. Using the Slovin formula, the study's sample consisted of 92 individuals, and basic random sampling was used for the sampling process. Analysis using multiple linear regression is the statistical technique employed. The study's findings indicate that factors such as partially expressed customer pleasure, trust, and service quality affect customers' loyalty. Additionally, it expresses the relationship between client loyalty, service quality, and customer happiness all at once. The study's findings indicate that clients' loyalty to PT. Allianz Utama Insurance Indonesia while purchasing health insurance is influenced concurrently and to some extent by factors such as customer happiness, trust, and service quality.

Keywords: *Customer Satisfaction, Trust, Service Quality, Customer Loyalty*