

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM PEMAKAIAN PRODUK ASURANSI JIWA
PT. BNI LIFE KP. LAMPUNG

Oleh:
Adhelya viranti
2012110121

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. BNI LIFE Kp. Lampung. Dikarenakan banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah yang bersaing untuk menarik minat nasabah menggunakan jasa asuransi. Oleh karena itu Pt. BNI life sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada para nasabah melalui beberapa aspek. Yang menjadikan latar belakang dalam memfokuskan penelitian sebagai berikut: (1) Apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ? (2) Apakah *Emphanty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen? (3) Apakah *Responsivenees* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen? (4) Apakah *Realiability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen? (5) Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasa konsumen?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Data dihasilkan melalui penyebaran secara langsung kepada nasabah baik yang datang keperusahaan maupun nasabah yang kita datangi. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji linear berganda, uji T, uji koefisien determinasi (R^2). Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian produk asuransi jiwa dikarenakan staff sangat tanggap dalam menagani setiap keluhan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan. Kepuasan Konsumen