

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE BANDAR LAMPUNG

EGA DWI CHELSIA

Pada Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendeklarasikan Covid-19 sebagai ipandemi global .Hal tersebut menyebabkan gangguan pada kehidupan masyarakat, menimbulkan ketidakpastian, dan guncangan terhadap kegiatan ekonomi di seluruh dunia. Di kawasan ASEAN, hingga periode 1 Agustus 2020, jumlah kasus positif Covid-19 terbanyak di Indonesia sebanyak 108.376 kasus, diikuti oleh Philipina sebanyak 93.354 kasus, dan China sebanyak 87,655 kasus. Sementara total jumlah kematian terbanyak berasal dari Indonesia sebanyak 5.131 orang, diikutioleh China sebanyak 4.661 orang, dan Philipina sebanyak2.023 orang. Hal ini menyebabkan jumlah nasabah Prudential mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *customer relationship management* terhadap loyalitas nasabah Asuransi Prudential Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan teknik *snawball sampling* dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden . Hasil Metodeanalisis data dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan *customer relationship management* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Prudential Bandar Lampung.

Kata kunci: *Covid-19, KualitasPelayanan Customer RelationshipManagement, LoyalitasNasabahdanAsuransi Prudential.*