

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah penggunaan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja bisnis. Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Return On Assets* (ROA) perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dengan kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai variabel intervening

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Kuesioner dari 125 nasabah perusahaan asuransi jiwa di Indonesia yang memenuhi syarat sebagai sampel dianalisis dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) pada program AMOS 16,0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) loyalitas nasabah dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan nasabah serta dipengaruhi secara tidak langsung oleh kualitas pelayanan; (2) kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah; (3) kepuasan nasabah berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah; (4) tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung dari semua variabel yang dimediasi oleh variabel loyalitas nasabah. Penelitian ini memberikan bukti empiris bagi para pembuat kebijakan dan regulator untuk memiliki prosedur pelayanan yang mendasar dan profesionalisme yang baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Return on Assets* (ROA), Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Perusahaan Asuransi Jiwa.