

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh menurunnya jumlah nasabah Jasaraharja Putera Semarang. Menurunnya jumlah nasabah tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah Jasaraharja Putera menurun. Dengan melihat masalah yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana meningkatkan kepuasan nasabah dengan didukung kualitas pelayanan yang meliputi 5 variabel; bukti fisik, Kehandalan, daya tanggap, Jaminan dan empati.

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah kriteria nasabah yang telah menjadi pemegang polis asuransi lebih dari setahun. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus $15 \text{ atau } 20 \text{ dikali variable bebas (Joseph, F. Hair, 1998)}$, jadi didapat hasil sebagai berikut; $20 \times 5 \text{ (jumlah variable bebas)} = 100$. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Saran penulis adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara meningkatkan dan membenahi lima variabel bebas tersebut yang dirasa masih kurang maksimal.

Kata-kata kunci : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan nasabah.