

ABSTRAKSI

Asuransi Engineering PT Asuransi Jasindo mengalami penurunan kinerja tenaga penjualan asuransi yang ditandai dengan turunnya loyalitas nasabah asuransi. Sehingga yang menjadi masalah penelitian adalah bagaimana meningkatkan kinerja tenaga penjualan melalui loyalitas nasabah asuransi. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji apakah ada pengaruh dari keahlian menjual tenaga penjualan terhadap kepuasan pada tenaga penjualan. Berikutnya, apakah ada pengaruh kepercayaan pada tenaga penjualan terhadap kepuasan pada tenaga penjualan.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Asuransi Jasindo untuk produk Asuransi Engineering di Semarang yang berjumlah 224 orang. (sumber: PT. Jasindo Cabang Semarang, 2005). Jumlah sampel diambil dengan rumus Rao, berjumlah 144. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* dalam program AMOS.

Hasil dan implikasi penelitian ini secara teoritis adalah bahwa studi ini mendukung penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa keahlian dan kepercayaan pada tenaga penjualan berpengaruh positif terhadap kepuasan pada tenaga penjualan. Pada tataran manajerial, penelitian ini memberi sumbangan kepada pengambil keputusan untuk lebih memperhatikan keahlian tenaga penjualan apabila ingin meningkatkan kepuasan dan perilaku loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Keahlian tenaga penjualan, kepercayaan kepada tenaga penjualan, kepuasan kepada tenaga penjualan, perilaku loyalitas pelanggan.