

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam diantara perkembangan bisnis asuransi saat ini. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Hospital Relations Officer* Di RS *Siloam Lippo Village*, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles* Terhadap Kepuasan Pemegang Polis Asuransi Jiwa *PT Prudential Life Assurance*.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 100 konsumen Asuransi Jiwa *PT Prudential Life Assurance*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 17. Teknik Sampel menggunakan *probalilty sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemegang Polis.**