

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan klaim asuransi pada Divisi Reasuransi Syariah di PT Reasuransi Nasional Indonesia terhadap kepercayaan mitra bisnis dan kepuasan mitra bisnis, yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas mitra bisnis. Data diperoleh dari melalui survey dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 30 mitra bisnis yang ada di PT Reasuransi Nasional Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif kuantitatif dan regresi sederhana dengan bantuan *Software Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 15.0 for Windows*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan klaim asuransi yang ada di perusahaan terhadap kepuasan mitra bisnis, yang selanjutnya berdampak kepada loyalitas mitra bisnis.

Kata kunci: citra perusahaan, kepercayaan mitra bisnis, kepuasan mitra bisnis, dan loyalitas mitra bisnis.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA