

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Premi dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Memperpanjang Polis Asuransi Kesehatan pada PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta. Objek pada penelitian ini adalah nasabah asuransi yang minimal sudah memiliki asuransi selama 2 tahun. Penelitian ini dilakukan terhadap 93 responden dengan menggunakan rumus sampel Slovin. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis *Partial Least Square* dengan program SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Memperpanjang Polis Asuransi, variabel Premi tidak berpengaruh terhadap Keputusan Memperpanjang Polis Asuransi dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Memperpanjang Polis Asuransi.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Premi, Kepuasan Nasabah, Keputusan Perpanjang Asuransi**



## **ABSTRACT**

*This research aims to understand the influence of the quality of services , the premium and customer satisfaction of the decision extend an insurance policy health in Sinar Mas Insurance Jakarta. The object of this study is insurance customers who have at least had insurance for 2 years. The study is done on 93 respondents with using formulas sample slovin. Data collection techniques used in this research was the questionnaire and source of the data used was primary data. Analysis the data used was descriptive analysis quantitative. Data analysis was conducted using analysis partial least square with smartPLS 3.0 program. This research result indicates that the variable the quality of services have had a positive impact and significant of the decision extend an insurance policy , variable the premium do not affect of the decision extend an insurance policy and satisfaction customers have had a positive impact and significant of the decision extend.*

**Keywords:** *the quality of service, the premium, customer satisfaction, the decision extend insurance*

