

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of responsiveness, reliability and assurance on the customer's satisfaction of PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat. The research data is the assessment data during the year 2012 until 2016. The sampling method used is proportionate sampling, with a total of 50 respondences. The method of analysis used in this study is multiple linear regressions. The results showed that responsiveness, reliability and assurance simultaneously significantly influence the customer's satisfaction of PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat. Partially, responsiveness, kehandalan and jaminan have a significant positive effect on the customer's satisfaction of PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat, with the daya tanggap is the variable that has the greatest impact on the customer's satisfaction of PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat.

Keywords : Responsiveness, Reliability, Assurance, Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisa pengaruh daya tanggap, kehandalan dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat. Data penelitian merupakan data pencapaian produksi premi tahun 2012 sampai dengan tahun 2016. Metode sampling yang digunakan adalah sampling proporsional, dengan total 50 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap, kehandalan dan jaminan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat. Secara parsial, daya tanggap, kehandalan dan jaminan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat, dengan daya tanggap merupakan varibel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan PT. Asuransi Sinar Mas Jakarta Pusat.

Kata kunci : Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kepuasan

