KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN, PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. ASURANSI RAKSA PRATIKARA

(Studi Kasus Pada Nasabah Klaim Asuransi Kendaraan Roda Empat)

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

OLEH :

NAMA : AGTHIA PUTTY NORESSA

NIM : 041501503125048

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2020

KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN, PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. ASURANSI RAKSA PRATIKARA

(Studi Kasus Pada Nasabah Klaim Asuransi Kendaraan Roda Empat)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen-Strata 1

OLEH :

NAMA : AGTHIA PUTTY NORESSA

NIM : 041501503125048

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertandatangan dibawah ini :

Nama : Agthia Putty Noressa

NIM : 041501503125048

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2020

(Agthia Putty Noressa)

Nim. 041501503125048

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Agthia Putty Noressa

Nim : 041501503125048

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Raksa Pratikara (Studi Kasus Nasabah Klaim Kendaraan roda empat).

Tanggal Ujian : 19 Februari 2020

Jakarta, 19 Februari 2020

Dosen Pembimbing II	Dosen Pembimbing I
(Dr. Subagiyo, SE.,MM)	**(Dr. Guston Sitorus, SE.,MM)**

Dekan	Ketua Jurusan
(GL. Hery Prasetya, SE.,MM)	**(Yuslinda Nasution, SE.,MM)**

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN,

PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH

DI PT. ASURANSI RAKSA PRATIKARA

(Studi Kasus Pada Nasabah Klaim Asuransi Kendaraan Roda Empat)

OLEH :

NAMA : AGTHIA PUTTY NORESSA

NIM : 041501503125048

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 19 Februari 2020.

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua Penguji/ Pembimbing I

(Dr. Guston Sitorus, SE., M.M)

Anggota Penguji

(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M)

Anggota Penguji

(Yuslinda Nasution, SE., M.M)

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dankarunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsiyang berjudul **"KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. ASURANSI RAKSA PRATIKARA (STUDI KASUS PADA NASABAH KLAIM KENDARAAN RODA EMPAT)".**

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dra. Merry L. Panjaitan,M.M., MBA.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, GL. Hery Prasetya, SE., M.M.
3. Ibu Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen, Yuslinda Nasution,SE., M.M.

4. Dosen Pembimbing Skripsi, Dr. Guston Sitorus, SE., M.M. Selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing skripsi saya dan selalu setia memberikan informasi untuk penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing II Dr. Subagiyo, SE., M.M yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Ekonomi beserta Staff TU Universitas Satya Negara Indonesia.
7. Kepada Orang Tua Mama Wiwik dan Bapak Agus, Saudara Deasylia dan calon suami saya Edi Lunge yang selalu mendukung baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
8. Kepada rekan-rekan seperjuangan angkatan 2015, khususnya untuk sahabat saya Neelam Saskia, Nikmah, Isti Aulia, Feppy, Putri, Devit dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan supportnya pada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang membantu hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 19 Februari 2020

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Raksa Pratikara. Populasi penelitian berjumlah **1,176** Nasabah dan diambil sampel sebanyak **100** Responden dengan menggunakan rumus Slovin. Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pengolahan data menggunakan software SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukan Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $\mathbf{F_{hitung}}$ **66.647** > $\mathbf{F_{tabel}}$ **2,70** dan nilai signifikansi sebesar **0,000 < 0,05**.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Company Image and Trust towards customer satisfaction in Raksa Pratikara Insured. The study population numbered ***1,176*** *Customers and* ***100*** *respondents were sampled using the slovin formula. This research method uses multiple linear regression analysis with data processing using SPSS software version 22. The results of this study indicate the Quality of Service. Company Image and Trust simultaneously influence customer satisfaction with value* F_{hitung} ***66.647*** > F_{tabel} ***2,70*** *and Value significancy* ***0,000*** < ***0,05***.

Key Word : *Service Quality, Company Image, Trust, customer satisfaction.*

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESA
YAYASAN ABDI KARYA