

ABSTRAK

PT. Asuransi Jiwa Sequis Life merupakan salah satu perusahaan asuransi lokal yang mampu bersaing dengan perusahaan asuransi asing. Agar PT. Asuransi Jiwa Sequis Life dapat terus bertahan dan bersaing dengan produk lain, maka Sequis Life harus memberikan pelayanan yang membuat konsumen memiliki persepsi yang positif dan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Dari penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Asuransi Jiwa Sequis Life Surabaya. Selain itu penulis juga ingin mengetahui apakah variabel benda berwujud berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Asuransi Jiwa Sequis Life Surabaya. Dengan obyek penelitian yang digunakan adalah nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Surabaya.

Dari hasil perhitungan uji F dengan taraf signifikan 5% ($\alpha = 5\%$) nilai F_{hitung} sebesar 27,6777 dan F_{tabel} dengan taraf signifikansi 95% sebesar 2,3113 sehingga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} berarti secara bersama-sama variabel bebas yaitu: X_1 (keandalan), X_2 (daya tanggap), X_3 (jaminan), X_4 (empati), X_5 (benda berwujud) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Asuransi Jiwa Sequis Life Surabaya (Y).

Berdasarkan hasil Uji t dapat diketahui bahwa t_{hitung} variabel X_1 (keandalan) sebesar 2,2267, X_2 (daya tanggap) sebesar 2,3725, X_3 (jaminan) sebesar 2,4509, X_4 (empati) sebesar 2,2055 dan X_5 (benda berwujud) sebesar 2,4700. Sehingga dari hasil perhitungan t_{hitung} masing-masing variabel diatas nilainya lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,9855 yang berarti bahwa keseluruhan variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Asuransi Jiwa Sequis Life Surabaya.

Variabel benda berwujud merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas variabel benda berwujud paling signifikan yaitu 0,0200 dibandingkan variabel lainnya dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} variabel benda berwujud lebih kecil daripada t_{hitung} variabel lainnya.