

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN PREMI ASURANSI ASURANSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI JP-ASTOR JASARAHARJA PUTERA
ASURANSI**

Ilham Saputra¹, Dahnil Johar², Zeshasina Rosha, SE., M.Si²

¹Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

E-mail: ilhamsaputra2666@gmail.com johardahnil@gmail.com
zeshasinarosha@yahoo.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan premi asuransi terhadap kepuasan pelanggan Asuransi JP-Astor Jasaraharja Putra. Populasinya adalah semua pelanggan asuransi JP-Astor Jasaraharja Putra. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan premi asuransi secara parsial dan simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan JP-Astor Jasaraharja Putra Padang

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Premi Asuransi, dan Kepuasan Pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND INSURANCE PREMIUMS ON THE CUSTOMERS SATISFICATION OF JP-ASTOR JASARAHARJA PUTERA INSURANCE

Ilham Saputra¹, Dahnil Johar², Zeshasina Rosha, SE., M.Si²

¹Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

E-mail: ilhamsaputra2666@gmail.com johardahnil@gmail.com
zeshasinarosha@yahoo.com

Abstract

The purpose of this study was to analyze the influence of service quality, trust and insurance premiums on customer satisfaction of JP-Astor Jasaraharja Putra Insurance. the population was all JP-Astor Jasaraharja Putera insurance customers. The number of samples used in this study were 90 respondents with a purposive sampling as sampling technique. Data analysis techniques used are multiple linear regression. The results of the study found that service quality, trust and insurance premium partially and simultaneously had a positive and significant influence on customer satisfaction of JP-Astor Jasaraharja Putra Padang

Keywords : Service Quality, Trust, Insurance Premiums And Customer Satisfaction