

INTISARI

Ali Horqoni, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Asuransi Jiwa Prudential Cabang Sumenep). Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Wiraraja Sumenep. Pemimbing : (1) Drs. Ec. Abdullah Said. MM (II) Very Andrianingsih SE,MM.

Prudential Life Assurance yang bergerak dibidang asuransi jiwa selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, karena nasabah adalah kunci penting dalam bisnis ini bagi prudential untuk mencapai tujuan. *Prudential* memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Jasa Dan Kepercayaan Terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jiwa Prudential Cabang Sumenep.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 763 Nasabah Asuransi Jiwa Prudential Cabang Sumenep. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* yang berupa *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 Nasabah. Untuk mengumpulkan data menggunakan Data Primer, Interview dan Kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan *SPSS For Windows* Versi 20.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) Kualitas jasa dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Prudential Cabang Sumenep. Secara individu (parsial) Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Prudential Cabang Sumenep.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah.