

Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada AJB Bumiputera 1912 Bandar Lampung

Abstrak

Oleh

Putri Sulustiani

Produk yang berfungsi untuk memberikan rasa aman dan jaminan terhadap masyarakat selalu berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, perkembangan pengetahuan, perkembangan dunia usaha dan bisnis. Produk tersebut berupa jasa yang kita kenal dengan nama asuransi. Asuransi adalah salah satu bisnis yang memberikan layanan jasa kepada para pelanggannya.

Objek penelitian yang diambil dalam judul ini ialah produk asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 di Bandar Lampung. Adapun manfaat produk asuransi ialah jasa yang memberikan rasa aman dan jaminan terhadap hidup nasabah dalam konteks ini ialah asuransi jiwa.

Masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah pangsa pasar AJB Bumiputera 1912 yang daya saingnya semakin menurun dan kalah dari perusahaan asuransi jiwa milik asing. Permasalahan penelitian ini adalah : apakah variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah AJB Bumiputera. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menjadikan nasabah loyal pada AJB Bumiputera di Bandar Lampung. Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah pengakuan, reputasi, afinitas, domain, buktifisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Hasil analisis dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda didapat hasil penelitian sebagai berikut : (1) Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Hal ini berdasarkan nilai signifikansi pengakuan, reputasi, afinitas dan domain (Citra Perusahaan X1) dan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (KualitasPelayananX2) lebih kecil dari 0,05. Besarnya pengaruh keempat variabel bebas pada X1 ini adalah sebesar 49,1% dan pengaruh kelima variabel bebas pada X2 adalah sebesar 54,9%. Angka ini memiliki makna bahwa variabel signifikansi pengakuan, reputasi, afinitas dan domain dapat menerangkan sebesar 49,1% (R^2) dan variabel signifikansi bukti fisik, keandalan,

ketanggapan, jaminan dan empati dapat menerangkan sebesar 54,9% terhadap loyalitas nasabah AJB Bumiputera di Bandar Lampung. Dengan demikian seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah AJB Bumiputera di Bandar Lampung. (2) Koefisien regresi terbesar pada X1 adalah pengaruh dari variabel domain sebesar 0,433 dan pada X2 adalah pengaruh variabel keandalan sebesar 0,428.

Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah AJB Bumiputera melalui kantor cabang utamanya di Bandar Lampung perlu mempertahankan citra perusahaan yang sudah bertahan baik selama lebih dari 100 tahun serta reputasi perusahaan melalui kinerja yang lebih giat lagi. Karena pada sub variabel domain atau keunikan positif dari perusahaan mempunyai pengaruh yang paling besar yaitu sebesar 0,433. AJB Bumiputera dilihat dari segi kualitas pelayanan perlu meningkatkan kinerja dalam memberikan kepercayaan terhadap jaminan serta empati pada nasabah akan premi yang diterimanya kelak. Penelitian lebih lanjut sebaiknya dilakukan dengan menambah variabel dan dengan variasi sampel yang lebih banyak.

Kata kunci: pengakuan, reputasi, afinitas, domain, bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, loyalitas.