

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA PT. ASURANSI ALLIANZ LIFE  
INDONESIA-PONTIANAK**

**Mikael Ajis<sup>1</sup>**

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

**DOSEN PEMBIMBING 1**

**Dr. H. Evi Asmayadi., S.E., M.M.**

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

**DOSEN PEMBIMBING 2**

**H. Uray Mustakim Z S.E., M.M.**

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

**ABSTRAK**

*Kualitas layanan sangat di utamakan oleh perusahaan jasa dalam meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Kepuasan dan kepercayaan pelanggan tidaklah cukup untuk memikat hati pelanggan dalam membeli ulang atau tetap bertahan dan tidak beralih ke produk lain. Hal ini dapat dibentuk dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.*

*Penelitian ini ingin membuktikan pengaruh dari masing-masing variable kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening terhadap loyalitas pelanggan terhadap PT. Allianz Life Indonesia-Pontianak. Berdasarkan penelitian sebelumnya dan dikaitkan dengan teori pendukung yang dikemukakan oleh para ahli dengan menggunakan program SPSS versi 18.0 sebagai alat pengolah data statistik.*

*Jenis penelitian ini yaitu Causal explanatory merupakan jenis penelitian yang bertujuan mengetahui pola hubungan antar variabel sebagai penguji hipotesa. Penelitian ini dilakukan di PT. Allianz Life Indonesia-Pontianak, dengan populasi produksi agency tahun 2013,2014,dan 2015 di jadikan sampel yaitu 105 orang nasabah PT. Allianz Life Indonesia-Pontianak,dengan teknik analisis data menggunakan analisis jalur (Path Analysis).*

*Berdasarkan pengolahan data menggunakan analisis jalur, terbukti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan. Kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Allianz Life Indonesia-Pontianak dengan kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel intervening.*

*Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*

---

<sup>1</sup> Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. Email: mikael.ajis@gmail.com