

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
ASURANSI PT JASA RAHARJA (PERSERO)
DI KABUPATEN PONTIANAK**

Erwin Gunawan¹

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari kualitas layanan yang meliputi variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil akhir terhadap kepuasan nasabah PT Jasa Raharja (Persero) di Kabupaten Pontianak. Berdasarkan hasil penelitian, secara simultan (Uji F) menerima hipotesis ($F_{hitung}=8,256 > F_{tabel}=2,770$), dengan demikian variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil akhir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan determinansi sebesar 30,7% ($R^2=0,307$) dipengaruhi variabel penelitian selebihnya 69,3% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian. Sementara secara parsial (Uji t) menerima hipotesis untuk variabel kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ($t_{hitung}= 2,182 > t_{tabel}=2,000$) dan variabel kualitas hasil akhir berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ($t_{hitung}= 2,730 > t_{tabel}=2,000$), dan menolak hipotesis untuk variabel kualitas lingkungan fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ($t_{hitung}= 1,590 < t_{tabel}=2,000$).

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar 78124, Email : Erwin271974@yahoo.co.id