

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (BUMIDA) 1967 Cabang Padang

Oleh: Meli Zulhayati

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas (3) Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (BUMIDA) 1967 Cabang Padang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* dengan total sampel berjumlah 383 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan program SPSS Versi 21.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas (3) kepuasan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas.