

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *incidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 260 nasabah asuransi jiwa pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis uji T, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($14,327 > 1,969$) dengan tingkat signifikasinya $0,000 < 0,005$. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa kualitas pelayanan PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon mampu memberikan pengaruh sebesar 44,3% terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dan sisanya sebesar 55,7% kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra perusahaan, kualitas produk, loyalitas nasabah, dan pengalaman nasabah.

Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon sudah masuk dalam kategori tinggi, namun ada beberapa item yang perlu diperbaiki seperti area parkir pada kantor yang kurang luas, produk harus sesuai dengan yang dijanjikan saat promosi, dan mendengarkan saran atau keluhan yang nasabah sampaikan.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Pemasaran