ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA ASURANSI SYARIAH

(Studi Kasus Peserta Dana Pendidikan Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang).

Oleh: Maya Noor Desiana

UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Email: mayandesiana97@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang dan (2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang. Fokus penelitian ini yaitu (1) kualitas layanan yang dimensinya terdiri dari tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty dan (2) kepuasan peserta yang diukur dengan sistem keluhan dan usulan, ghost shopping, lost costumer analysis, dan survey kepuasan peserta. Penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 44 responden. Kesimpulan penelitian ini adalah (1) Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang ada di PT. Sun Life Finansial Syariah Cabang Kota Tangerang berpengaruh positif dilihat dari uji hipotesis dengan mambandingkan t_{hitung} *lebih besar dari* t_{tabel} *(4.323 > 2.011) dan (2) Hasil uji determinasi diperoleh nilai r square sebesar 0.280 yang artinya Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan peserta sebanyak 28% yang sisanya sebesar 72% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kualitas layanan.*

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta.*