

ABSTRAK

Livi Olivia Olih. 711 517 011. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Askrindo Cabang Gorontalo.* Tesis Program Studi S2 Administrasi publik, Program Pasca Sarjana, Universitas Negeri Gorontalo, di bawah bimbingan Dr. Rosman Ilato, M.Pd dan Dr. Sukarman Kamuli, M.Si

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Askrindo Cabang Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kuantitatif dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah. Analisis data yang digunakan yakni regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di PT. Askrindo Cabang Gorontalo. Makna dari koefisien positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan asuransi memberikan dampak yang baik dalam meningkatkan Kepuasan nasabah. Kemudian hasil koefisien determinasi ditemukan bahwa nilai R Square, sebesar 0,618. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 61,8% variabilitas Kepuasan nasabah di PT. Askrindo Cabang Gorontalo dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan asuransi, sedangkan sisanya sebesar 38,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti bauran pemasaran yang terdiri dari produk, price, promotion dan place.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Asuransi, Kepuasan Nasabah*