

Analisis Anteseden Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Asuransi Jiwa di DKI Jakarta = Analysis The Antecedents of Customer Satisfaction and Loyalty of Life Insurance in DKI Jakarta

Hutabarat, Kristina Riya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20486449&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Industri asuransi merupakan sebuah bisnis yang memiliki potensi yang cukup besar di Indonesia, namun untuk mendapatkan kepuasan nasabah hingga memperoleh loyalitas sikap nasabah terhadap perusahaan bukanlah hal yang mudah ditengah ketatnya persaingan dengan perusahaan lain yang sejenis. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menguji anteseden dari kepuasan dan loyalitas sikap nasabah pada industri asuransi jiwa. Anteseden kepuasan yang dianalisis meliputi product category knowledge, product complexity, dan anticipated regret; serta anteseden loyalitas nasabah meliputi trust, co-production, dan satisfaction. Objek penelitian ini adalah nasabah asuransi jiwa dari beberapa perusahaan asuransi jiwa di DKI Jakarta, serta responden yang dipilih adalah nasabah asuransi jiwa di DKI Jakarta yang memiliki polis aktif dan pernah melakukan transaksi polis asuransi baik melalui agen asuransi maupun kunjungan ke customer service pada perusahaan asuransi. Teknik analisis menggunakan SEM dan diolah menggunakan software Lisrel. Temuan menunjukkan bahwa product category knowledge berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara product complexity, dan anticipated regret tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan; trust berpengaruh secara positif dan signifikan baik terhadap kepuasan maupun terhadap loyalitas nasabah, sementara co-production tidak berpengaruh secara signifikan baik terhadap kepuasan maupun loyalitas nasabah, dan kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi jiwa.

<hr>

<i>ABSTRACT</i>

The insurance industry is a business that has considerable potential in Indonesia, but to get customer satisfaction to gain customer loyalty to the company is not easy amid intense competition with other similar companies. Therefore, this study aims to identify and analyze the antecedents of customer satisfaction and loyalty in the life insurance industry. Antecedents of satisfaction analyzed include product category knowledge, product complexity, and anticipated regret; and antecedents of customer loyalty include trust, co-production, and satisfaction. The object of this research is life insurance customers from several life insurance companies in DKI Jakarta, and selected respondents are life insurance customers in DKI Jakarta who have active policies and have carried out insurance policy transactions through insurance agents and customer service visits to insurance companies. The analysis technique uses SEM and is processed using Lisrel software. The findings show that product category knowledge has a positive and significant effect on customer satisfaction, while product complexity, and anticipated regret do not significantly influence satisfaction; trust has a positive and significant effect on both satisfaction and customer loyalty, while co-production does not significantly influence customer satisfaction or loyalty, and satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty in life insurance.