

ABSTRAK
(Bahasa Indonesia)

Dilatarbelakangi dari ditemukannya peningkatan jumlah keluhan, yang diantaranya mengindikasikan menurunnya kepuasan pelanggan, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk(X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Prudential Life Assurance di KPM Bandung manakah yang paling dominan dan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan asuransi Prudential.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini nasabah PT. Prudential Life Assurance Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik non probability sampling. Menggunakan data primer, yaitu melalui metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Adapun analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, diperoleh hasil yaitu $Y = 6,774 + 0,410 X_1 + 1,850 X_2$ dimana variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel kualitas pelayanan (1,850), diikuti oleh variabel kualitas produk (0,410), dan variabel nilai Hasil uji t membuktikan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi (adjusted R²) yang diperoleh sebesar 0,703. Hal ini berarti 70,30% kepuasan pelanggan asuransi Prudential dipengaruhi oleh variabel kualitas Produk Dan kualitas layanan sisanya yaitu sebesar 29,70% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT
(English)

This research is conducted to determine how Product quality (X1) and (X2) Service Quality affects customer satisfaction (Y) in PT. Prudential Life Assurance KPM Bandung and to analyze which of them are the one with greatest influence on PT Prudential Life Assurance KPM Bandung's customer satisfaction.

Population of the study are holders of PT. Prudential Life Assurance's insurance policy in the Bandung area. Sample of the study consisting of 100 people as respondents, taken using non probability sampling technique. Data types used in the research are both primary and secondary data acquired from questionnaires and literature studies. Techniques of analysis used in the research consisting of validity, reliability and multiple regression. Also included in the research are statistical hypothesis tests and coefficient of determination test.

Multiple regression analysis made shows $Y = 6,774 + 0,410 X_1 + 1,850 X_2$ The test proven Service Quality variable as the one with greatest influence (1,850), followed Product Quality (0,410). Statistical hypothesis analysis proven all independent variables has positive and significant influence on PT. Prudential Life Assurance's insurance policy holders customer satisfaction. Coefficient determination test (adjusted R²) shows 0,703. Which indicates 70,30% of the customer satisfaction in the research are influenced by product quality and Service quality. And the rest 29,70% are influenced by othervariables.

Keyword :Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK
(Bahasa Sunda)

Dikawitan kapanggihna kanaekan jumlah ihwal anu diantarana nepikeun turuna kasugemaan langganan. Panalungtikan ieu dilaksanakeun keur nguningakeun naha aya pengaruh antara Mutu Produk (X1) jeung Mutu Pangladen (X2) kasugemaan langganan (Y) di PT Prudential Life Assurance mana anu paling paling loba mangaruhan jang kasugemaan langganan Asuransi Prudential.

Anu dijadikeun sasaran dina panalungtikan ieu nyaeta nasabah PT Prudential Life Assurance anu dijadikeun sampelna nyaeta ngajumlah 100 jiwa. Teknik nudigunakeun dinyanyokot sampel panalungtikan ieu nyaeta non probability sampling ngagunakeun data primer nyaeta kucara metode ngumpulkeun data ngagunakeun kuisioner. Analisis anu dipake nyaeta Uji Validitas, Uji Reliabilitas, analisis linear berganda, Uji F, Uji t jeung uji koefisiensi determinasi.

Dumasar tina hasil analisis regresi berganda anu parantos dilakukeun meunang hasil nyaeta $Y = 6,774 + 0,410 X_1 + 1,850 X_2$ variabel independen anu paling mangaruh kana variabel dependen nyaeta variabel mutu pangladen (1,850) dituturkeun ku variabel mutu Produk (0,410) jeung variabel nilai hasil uji t ngabuktikeun nyaeta kabeh variabel independen ngabogaan pangaruh positif jeung signifikan kana variabel dependen nyaeta kasugemaan langganan. Koefisiensi determinasi (Adjust R²) hasilna meunang 0,703. Ieu hartosna kasugemaan langganan Asuransi Prudential dipangaruhan ku variabel mutu Produk jeung mutu Pangladen sesana nyaeta 29,70% dipangaruhan ku variabel anu sejen.

Kecap konci : *Mutu Produk, Mutu Pangladen, Kasugemaan Langanan*

ABSTRAK
(Bahasa Indonesia)

Dilatarbelakangi dari ditemukannya peningkatan jumlah keluhan, yang diantaranya mengindikasikan menurunnya kepuasan pelanggan, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk(X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Prudential Life Assurance di KPM Bandung manakah yang paling dominan dan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan asuransi Prudential.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini nasabah PT. Prudential Life Assurance Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik non probability sampling. Menggunakan data primer, yaitu melalui metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Adapun analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, diperoleh hasil yaitu $Y = 6,774 + 0,410 X_1 + 1,850 X_2$ dimana variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel kualitas pelayanan (1,850), diikuti oleh variabel kualitas produk (0,410), dan variabel nilai Hasil uji t membuktikan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi (adjusted R²) yang diperoleh sebesar 0,703. Hal ini berarti 70,30% kepuasan pelanggan asuransi Prudential dipengaruhi oleh variabel kualitas Produk Dan kualitas layanan sisanya yaitu sebesar 29,70% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT
(English)

This research is conducted to determine how Product quality (X1) and (X2) Service Quality affects customer satisfaction (Y) in PT. Prudential Life Assurance KPM Bandung and to analyze which of them are the one with greatest influence on PT Prudential Life Assurance KPM Bandung's customer satisfaction.

Population of the study are holders of PT. Prudential Life Assurance's insurance policy in the Bandung area. Sample of the study consisting of 100 people as respondents, taken using non probability sampling technique. Data types used in the research are both primary and secondary data acquired from questionnaires and literature studies. Techniques of analysis used in the research consisting of validity, reliability and multiple regression. Also included in the research are statistical hypothesis tests and coefficient of determination test.

Multiple regression analysis made shows $Y = 6,774 + 0,410 X_1 + 1,850 X_2$ The test proven Service Quality variable as the one with greatest influence (1,850), followed Product Quality (0,410). Statistical hypothesis analysis proven all independent variables has positive and significant influence on PT. Prudential Life Assurance's insurance policy holders customer satisfaction. Coefficient determination test (adjusted R²) shows 0,703. Which indicates 70,30% of the customer satisfaction in the research are influenced by product quality and Service quality. And the rest 29,70% are influenced by othervariables.

Keyword :Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK
(Bahasa Sunda)

Dikawitan kapanggihna kanaekan jumlah ihwal anu diantarana nepikeun turuna kasugemaan langganan. Panalungtikan ieu dilaksanakeun keur nguningakeun naha aya pengaruh antara Mutu Produk (X1) jeung Mutu Pangladen (X2) kasugemaan langganan (Y) di PT Prudential Life Assurance mana anu paling paling loba mangaruhan jang kasugemaan langganan Asuransi Prudential.

Anu dijadikeun sasaran dina panalungtikan ieu nyaeta nasabah PT Prudential Life Assurance anu dijadikeun sampelna nyaeta ngajumlah 100 jiwa. Teknik nudigunakeun dinyanyokot sampel panalungtikan ieu nyaeta non probability sampling ngagunakeun data primer nyaeta kucara metode ngumpulkeun data ngagunakeun kuisioner. Analisis anu dipake nyaeta Uji Validitas, Uji Reliabilitas, analisis linear berganda, Uji F, Uji t jeung uji koefisiensi determinasi.

Dumasar tina hasil analisis regresi berganda anu parantos dilakukeun meunang hasil nyaeta $Y = 6,774 + 0,410 X_1 + 1,850 X_2$ variabel independen anu paling mangaruh kana variabel dependen nyaeta variabel mutu pangladen (1,850) dituturkeun ku variabel mutu Produk (0,410) jeung variabel nilai hasil uji t ngabuktikeun nyaeta kabeh variabel independen ngabogaan pangaruh positif jeung signifikan kana variabel dependen nyaeta kasugemaan langganan. Koefisiensi determinasi (Adjust R²) hasilna meunang 0,703. Ieu hartosna kasugemaan langganan Asuransi Prudential dipangaruhan ku variabel mutu Produk jeung mutu Pangladen sesana nyaeta 29,70% dipangaruhan ku variabel anu sejen.

Kecap konci : *Mutu Produk, Mutu Pangladen, Kasugemaan Langganan*

