

ABSTRAK

Noor Hidayah, (1620210081), Pengaruh Citra perusahaan, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian lapangan (*field research*). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah PT asuransi jiwa syariah bumiputra dengan sampel berjumlah 99 nasabah sebagai responden dengan menggunakan teknik simple random sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah uji prasyarat dan uji hipotesis. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dapat dilihat dari nilai konstan (5,910), dan uji t yang membuktikan bahwa pengaruh positif dan signifikan dibawah 0,05 pada 2 variabel(kualitas produk dan kualitas pelayanan) ,sementara untuk 1 variabel citra perusahaan (X_1) $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,891 < 1,985). Pada variabel kualitas produk(X_2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar (2,098 > 1,985) dan variabel kualitas pelayanan(X_3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar (2,098 > 1,985). Uji koefisien determinan, dibuktikan pada Adjusted R square sebesar 0,230 atau 23%, dan uji F ditunjukkan pada $f_{hitung} > f_{tabel}$ sebesar (10,737 > 2,70) dengan signifikan 0,00 yang lebih kecil 0,05 yang berarti adanya pengaruh citra perusahaan, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT asuransi jiwa syariah bumiputra.

Kata Kunci : Citra perusahaan, Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan nasabah