

ABSTRAK

Islamiyati. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Online Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc, MA

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas.

Dalam era industri jasa termasuk jasa asuransi kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan perusahaan mampu bersaing secara kompetitif. PT. Asuransi chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memiliki jaringan yang begitu luas sehingga dalam pelayanannya menggunakan media *online* sebagai alat komunikasi dengan nasabahnya. Media *online* sendiri memiliki kekurangan dan kelebihan. Namun perusahaan akan tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik agar para nasabahnya mendapat kepuasan dan tetap loyalitas terhadap perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field research*) yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 75 orang nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. teknik perhitungannya menggunakan pengukuran skala *Likert* yang di uji menggunakan SPSS 22 *for windows* dan teknik analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil Uji t dan koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa pertama, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan dengan nilai nilai signifikansi 0,000 dan uji R sebesar 80,5 %. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai signifikansi 0,000 dan uji R sebesar 69,2 %.

