

Keamanan, Inovasi Produk, Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. AJ Generali

NINING AGUSTINA. 18.13.7020. 68

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh keamanan, inovasi produk, pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. AJ Generali di Surakarta.

Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Populasinya adalah seluruh nasabah PT. AJ Generali di Surakarta yang jumlahnya 340 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Arikunto dan hasilnya 85 responden. Teknik *sampling* menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan analisis statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. AJ Generali di Surakarta. Inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. AJ Generali di Surakarta. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. AJ Generali di Surakarta. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. AJ Generali di Surakarta.

Kata kunci: Loyalitas, Keamanan, Inovasi Produk, Pelayanan, Kepercayaan