

ABSTRAK

VIVI, Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja PT.AJ. Sewu New York Life, dibawah bimbingan Ibu Esty Naruliza, SE, MP, Ibu Anastasia Sri Mendari,SE,MM dan Bapak Martinus, SE.

Penelitian ini membahas tentang pelayanan yang telah diberikan oleh para Agen PT. AJ. Sewu New York Life kepada para nasabah. Tujuannya untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah.

Pembahasan analisis dilakukan dengan cara membagikan kuisioner, dan dengan menggunakan metode produk moment dalam mencari valibilitas dan rentabilitas, selanjutnya mencari sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan menggunakan *Important Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Perusahaan

Dari hasil penelitian didapat tingkat kepentingan nasabah sudah baik, yaitu rata-rata 82.21%. tangakat kesesuaian yang paling tinggi adalah kemampuan dalam menyakinkan produk yang ditawarkan, yaitu 95.28% sedangkan yang paling rendah adalah dapat memberikan rasa aman terhadap produk yang ditawarkan

Dari hasil penelitian juga didapat faktor-faktor yang harus diperhatikan yaitu faktor yang menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah, faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena telah sesuai dengan harapan nasabah, faktor yang dinilai tidak terlalu penting tetapi dilaksanakan dilakukan dengan baik dan faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan/agen tetapi tidak telalu penting. Dan juga didapatkan hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan umur nasabah

Pembahasan penelitian ini menunjukkan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan selama ini. Dan perusahaan dapat mempertahankan kualitas pelayanannya, serta lebih dapat meningkatkan, layanan ke arah yang lebih baik dari yang ada sekarang.