

## **ABSTRAK**

HAFIPAH. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT.Asuransi Jiwasraya di Kota Makassar. Dibimbing oleh H. Mahfudnurnajamuddin selaku Promotor, H. Sabri Hasan dan Ilham Labbase selaku Ko Promotor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah, dan pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwasraya di kota Makassar.

Untuk mencapai penelitian tersebut maka dilakukan penyebaran kuesioner dan pengumpulan dokumen-dokumen, dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif, analisis SEM. Jumlah populasi adalah seluruh nasabah yang telah terdaftar pada tahun 2017 sebesar 1.537 nasabah. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 230 nasabah.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara empirik citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, citra perusahaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

Kata kunci : Citra perusahaan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

# **THE EFFECT OF COMPANY IMAGE ON SATISFACTION AND LOYALTY OF CUSTOMERS AT PT. ASURANSI JIWASRAYA IN MAKASSAR**

**HAFIPAH**

**[Hafipah.sdr@gmail.com](mailto:Hafipah.sdr@gmail.com)**

*This research purpose to analyze the effect of company images toward customers satisfaction, the effect of company images toward customer loyalty, the effect of satisfaction toward customers loyalty, and the effect of company images toward customers loyalty through customers satisfaction at PT. Asuransi Jiwasraya in Makassar.*

*For achieving those purposes, this research uses questionnaires and collecting documents with using analysis method of descriptive statistic, SEM analysis. The population numbers of registered customers are 1.537 customers while this research uses 230 customers as samples.*

*This research found that company images have positive impacts and significance to customers satisfaction, company images have negative impacts and not significance to customers loyalty, customers satisfaction have positive impacts and significance to customers loyalty, and company image have positive impacts and significance to customers loyalty thorough customers satisfaction.*

*Keywords : company images, customers satisfaction and customers loyalty*