

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION* DILIHAT DARI *SERVICE EXCELLENT* DAN *SERVICESCAPE* PADA PT. BRI ASURANSI INDONESIA
TBK**

Oleh Sanjaya Pamulistianto

Abstrak

Persaingan bisnis asuransi di era globalisasi dan pada masa pandemi *Covid-19* semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan PT. BRI Asuransi Indonesia mempunyai keunggulan bersaing agar mampu bertahan serta bersaing dengan berbagai perseroan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh *service excellent* dan *servicescaspe* terhadap *customer satisfaction* pada perusahaan PT. BRI Asuransi Indonesia. Objek penelitian yang dituju adalah *customer satisfaction* pada PT. BRI Asuransi Indonesia. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden nasabah PT. BRI Asuransi Indonesia dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* atau *purposive sampling*. Alat uji dalam penelitian ini menggunakan *SmartPLS 3.0* dengan nilai signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa: (1) adanya pengaruh positif dan signifikan dari *service excellent* pada PT. BRI Asuransi Indonesia; (2) adanya pengaruh positif dan signifikan dari *servicescape* pada PT. BRI Asuransi Indonesia. Peneliti menyarankan untuk para nasabah asuransi agar dilibatkan faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci : asuransi, *customer satisfaction*, *service excellent*, *servicescape*, PT. BRI Asuransi Indonesia

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS VIEWED FROM SERVICE
EXCELLENT DAN SERVICESCAPE AT PT. BRI INSURANCE INDONESIA
TBK**

By Sanjaya Pamulistianto

Abstract

Competition in the insurance business in the era of globalization and during the Covid-19 pandemic is increasing rapidly. The increasingly fierce competition requires PT. BRI Insurance Indonesia has a competitive advantage in order to survive and compete with various other companies. This study aims to determine, analyze, and prove the effect of service excellent and servicescape on customer satisfaction at PT. BRI Insurance Indonesia. The intended research object is customer satisfaction at PT. BRI Insurance Indonesia. The sample used in this study was 100 customer respondents of PT. BRI Asuransi Indonesia by using non-probability sampling or purposive sampling techniques. The test equipment in this study used SmartPLS 3.0 with a significance value of 5% or 0.05. The results of this study found that: (1) there was a positive and significant influence from service excellent at PT. BRI Insurance Indonesia; (2) there is a positive and significant influence from the servicescape at PT. BRI Insurance Indonesia. Researchers suggest for insurance customers to be involved in other factors that can affect customer satisfaction.

Keywords : insurance, customer satisfaction, service excellent, servicescape, PT. BRI Insurance Indonesia