

## ABSTRAK

**DEVI ARIYANTI, 19110018**

**KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPECTATION* DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA PT. ASABRI KANTOR CABANG SURABAYA**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023**

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Customer Expectation*, Citra Perusahaan, Kepuasan Peserta**

Titik fokus utama pelayanan asuransi abri ini untuk memberikan dukungan yang besar yakni dengan bantuan pemerintah kepada para anggota. Asabri memberikan 4 macam proyek yang sebaiknya dikerjakan oleh Asabri, yaitu Dana Cadangan Usia Lanjut (THT) dan Tunjangan Anuitas (JP) yang dikerjakan oleh anggota serta Tunjangan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Tunjangan Lulus (JKm) yang dibayar oleh anggota Otoritas Publik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), *customer expectation* (X2) dan citra Perusahaan (X3) terhadap kepuasan peserta (Y) di PT Asabri kantor cabang Surabaya. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT Asabri kantor cabang Surabaya sedangkan sampel berjumlah 50 orang responden dengan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), *customer expectation* (X2) dan citra Perusahaan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y) baik secara parsial dan simultan berdasarkan hasil uji t variable Kualitas Pelayanan (X1) dengan nilai t-hitung sebesar  $6,124 > t\text{-tabel } 2,012$  dengan tingkat signifikan  $0,019 < \alpha 0,05$ , sedangkan variable *Customer Expectation* (X2) dengan nilai t-hitung sebesar  $3,225 > t\text{-tabel } 2,012$  dengan tingkat signifikan  $0,048 < \alpha 0,05$  dan variable Citra Perusahaan (X3) dengan nilai t-hitung sebesar  $3,225 > t\text{-tabel } 2,012$  dengan tingkat signifikan  $0,048 < \alpha 0,05$ . Berdasarkan uji f dengan nilai f-hitung sebesar  $36,255 > f\text{-tabel } 2,79$  dengan tingkat signifikan  $0,031 < 0,05$  dan juga didukung dengan nilai koefisien determinasi berganda R square sebesar 0,683 yang membuktikan proporsi pengaruh kualitas pelayanan (X1), *customer expectation* (X2) dan citra Perusahaan (X3) dengan kepuasan peserta (Y) sebesar 68,3%.