

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas peserta pada perusahaan reasuransi syariah = The factors influencing participants loyalty to syariah reinsurance companies (a case study of PT. Reasuransi Internasional Indonesia. Sharia Division)

Santhi Sri Hastuty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20342222&lokasi=lokal>

Abstrak

Meningkatnya persaingan dalam bisnis reasuransi mendorong PT. Reasuransi Internasional Indonesia (ReINDO) untuk mempertahankan pelanggan dengan membangun loyalitas peserta. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi loyalitas peserta reasuransi syariah di ReINDO. Penelitian dilakukan terhadap peserta reasuransi syariah ReINDO, divisi Syariah, baik nasabah maupun nasabah baru yang berjumlah 37 peserta. Variabel yang diduga mempengaruhi loyalitas antara lain: kepercayaan, kepuasan, customer bonding dan SDM. Analisis data menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan dan customer bonding signifikan mempengaruhi loyalitas peserta reasuransi syariah di PT ReINDO. Sementara untuk faktor kepercayaan dan SDM tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas peserta asuransi.

<hr>

Abstract

The high competition in reinsurance businesses has led PT. Reasuransi Internasional Indonesia (ReINDO) to develop participants loyalty strategy to maintain its competitiveness. The aim of this research is to identify the factors that influence the syariah reinsurance participants loyalty to ReINDO. This research studies 37 syariah reinsurance participants of ReINDO's syariah division. Hypothetically, the variables that influence the loyalty are: trust, satisfaction, customer bonding and human resources. Multiple regression is used in this study to analyze the data. The result shows that the variables of satisfaction and customer bonding significantly influence participants loyalty of syariah reinsurance of PT ReINDO. The variable of trust and human resource do not.