

## ABSTRAK

Persaingan yang ketat di perusahaan asuransi membuat perusahaan berupaya untuk mempertahankan nasabah, sehingga kepuasan nasabah sangat penting untuk menciptakan loyalitas. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan Kualitas layanan jasa asuransi, kepercayaan dan komitmen sangat penting untuk menciptakan kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan komitmen terhadap kepuasan nasabah dan menganalisis kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) untuk mengukur pengaruh antar variabel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik sampling acak sederhana atau simple random sampling, dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 200 orang yang merupakan nasabah PT Mitra Iswara & Rorimpandey Cabang Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, komitmen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, selanjutnya kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, perusahaan disarankan untuk menjaga dan meningkatkan komitmen terutama dalam hal perhatian akan kebutuhan nasabah dan disarankan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terutama dengan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah.

**Kata Kunci: Kualitas layanan, kepercayaan, komitmen, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah**

