

## ABSTRAK

Pada saat ini industri asuransi mengalami persaingan antar perusahaan yang sangat tajam. Ditandai dengan munculnya perusahaan-perusahaan baru yang semakin memperketat persaingan, konsekuensi dari adanya persaingan yang semakin ketat tersebut memunculkan tiga kemungkinan yaitu mundur dari kegiatan usaha, bertahan dengan kegiatan usaha yang telah ada, atau tetap unggul dan semakin berkembang. Situasi ini menyebabkan perusahaan asuransi dituntut segera melakukan langkah-langkah penyesuaian kebijakan dan antisipasi untuk menghadapi perubahan selanjutnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, terhadap keputusan pemakaian layanan asuransi Prudential life Assurance cabang Prustars BD 6 Bandung, Populasi penelitian ini adalah semua nasabah dari asuransi Prudential cabang Bandung yang berdomisili di Kota Bandung, Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Ordinal yang masing-masing sudah diuji coba dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan Hasil penelitian mengungkapkan besarnya nilai Kualitas Layanan sebesar 73,96% dalam kategori tinggi, sedangkan nilai Keputusan Pembelian sebesar 76,24% dalam kategori tinggi. Pada penelitian ini juga diperoleh persamaan regresi linier yaitu  $Y = 19.025 + 0,288X$ . Yang artinya bahwa setiap X meningkat 19, maka Y akan meningkat sebesar 19,313.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian