

ABSTRAK

Al-viana Nurmaghfirah. 2023. Pengaruh *Cyber Public Relation* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tasikmalaya. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Industri asuransi syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Banyaknya perusahaan asuransi syariah yang ada membuat perusahaan berlomba untuk memberikan yang terbaik. Namun dalam menjalankan usahanya, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mendapat dampak dari gagal bayar klaim yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 pada tahun 2018. Untuk mengembalikan kepercayaan dibutuhkan seorang *public relations* yang pada penelitian ini berfokus pada *cyber public relation*. Namun, pengelolaan dari *cyber public relation* masih kurang diperhatikan. Kemudian banyaknya sifat nasabah yang bervariasi maka perusahaan perlu berusaha memberikan yang terbaik kepada nasabah tetapi pelayanan di AJSB kurang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh *cyber public relation* dan kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan bantuan SPSS 26.0. Analisis data yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah uji asumsi dasar, uji asumsi klasik, analisis statistik deskriptif, dan uji hipotesis. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diambil dari nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tasikmalaya sebanyak 370 orang dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan sampel random yang kemudian dihasilkan sampel sebanyak 80 orang responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *cyber public relation* berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan begitu pula dengan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan dibuktikan pada hasil uji t dimana $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$. Kemudian variabel *cyber public relation* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dibuktikan pada hasil uji F dimana $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel *cyber public relation* dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi dari citra perusahaan sebesar 74,9% dan sisanya sebesar 25,1% variasi variabel citra perusahaan dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Artinya semakin baik *cyber public relation* dan kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan citra perusahaan Bumiputera Tasikmalaya.

Kata Kunci: *Cyber Public Relation*, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

ABSTRACT

Al-viana Nurmaghfirah. 2023. The Impact of Cyber Public Relation and Service Quality towards Image of Bumiputera Tasikmalaya Shariah Life Insurance Company. Economic Sharia Development, Islamic Faculty, Siliwangi University.

In Indonesia, sharia insurance market has expanded extremely quickly. Due to the abundance of sharia insurance providers, companies struggle to offer the best coverage. However, AJB Bumiputera 1912's default on claims made in 2018 had an impact on how Bumiputera Sharia Life Insurance conducted business. In order to rebuild confidence, public relations is required, and this study concentrates on cyber public relations. However, there is still a lack of focus on managing cyber public relations. In addition to the wide range of consumer characteristics, companies must make an effort to offer the finest service possible, but AJSB's is not. The goal of this study was to determine how Bumiputera Tasikmalaya Sharia Life Insurance company's reputation was impacted by its cyber public relations efforts and level of customer service.

The research method used is an associative method using a quantitative approach with the help of the SPSS 26.0 application. The basic assumption test, classical assumption test, descriptive statistical analysis, and hypothesis testing were utilized to test the data for this study. The research data was collected using a probability sampling technique with random samples, getting a sample of 80 respondents, from a total of 370 Bumiputera Tasikmalaya Sharia Life Insurance clients.

The results of this study suggest that service quality, which has a substantial impact on corporate image, and cyber public relations have a considerable impact on each other. This is confirmed by the results of the t test, where Sig. 0.000 < 0.05. The results of the F test, where Sig. 0.000 < 0.05, show that the factors of cyber public relations and service quality jointly have a considerable impact on corporate image. This suggests that 74.9% of fluctuations in corporate image are described by the factors of cyber public relations and service quality, while the remaining 25% are explained by other variables not included in the study. This implies that the company owned by Bumiputera Tasikmalaya will have a higher reputation because of the cyber public relations and service quality

Keywords: *Cyber Public Relation, Service Quality, Corporate Image*