

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT ASURANSI BINTANG**

SKRIPSI

PUTRI MUTIA

151510014



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT ASURANSI BINTANG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi**

PUTRI MUTIA

151510014



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT ASURANSI BINTANG**

PUTRI MUTIA

151510014

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen

Palembang, Februari 2020
Fakultas Ekonomi
Universitas Bina Darma

Pembimbing,



(Irwan Septayuda, S.E., M.Si.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


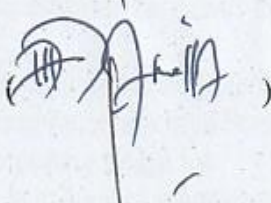
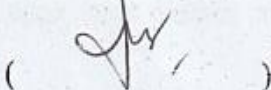


(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.)


HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT ASURANSI BINTANG”, telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|----------------------------------|---------|---|
| 1. Irwan Septayuda, S.E., M.Si. | Ketua | () |
| 2. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. | Anggota | () |
| 3. Trinawati, S.E., M.M. | Anggota | () |

Palembang, Februari 2020
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Bina Darma
Ketua,


Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PUTRI MUTIA

NIM : 151510014

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (baik magister, sarjana, dan ahli madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang atau memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.
5. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarsm checker* dan diunggah ke Internet sehingga dapat diakses publik secara daring.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Februari 2020

Yang membuat pernyataan



PUTRI MUTIA

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berkaitan erat. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa asuransi, kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang di tawarkan dapat di jadikan masukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang di berikan, untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya untuk selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah PT Asuransi Bintang Cabang Palembang untuk mencapai kepuasan dari nasabah. Permasalahan dalam penelitian ini (1) Apakah bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang? (2) Apakah kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang? Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa (1) bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Asuransi Bintang Tbk (ASBI) Palembang. (2) Kualitas pelayanan meliputi dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Quality of service and customer satisfaction are closely related. Service quality is reflected in customer satisfaction to re-use insurance services, customer satisfaction in using services or products offered can be made input by management to improve and improve the quality of services provided, for that service employees should always monitor satisfaction perceived by customers of PT Asuransi Bintang Palembang Branch to achieve customer satisfaction. Problems in this study (1) Does the physical evidence (Tangible), reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), guarantee (Assurance), and empathy (Empathy) partially affect the customer satisfaction of PT Asuransi Bintang Palembang Palembang branch companies? (2) Does the quality of service simultaneously affect the customer satisfaction of PT Asuransi Bintang Palembang Branch company? Based on the results of the study it can be seen that (1) physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) significantly influence consumer satisfaction Bintang Insurance Tbk (ASBI) Palembang. (2) Service quality includes dimensions of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) together have a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction*

Motto Dan Persembahan

Motto:

“Cara terbaik untuk keluar dari suatu persoalan adalah memecahkannya.”

(Brendan Francis)

Kupersembahkan karya kecilku ini kepada:

- *Ayahanda Rusli, S.E. dan Ibunda Mariyam Zanariah tercinta yang tidak pernah lelah memberikan doa dan bimbingannya, serta memberikanku semangat untuk mencapai keberhasilanku.*
- *Pembimbingku Bapak Irwan Septayuda, S.E., M.Si. yang selalu memberikan masukan dan arahnya dalam membimbingku hingga skripsi ini dapat diselesaikan.*
- *Adikku tersayang M. Mirwan Adjie Sastra yang telah memberiku motivasi dan nasihat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.*
- *Sahabat-sahabatku Mesi Arsita, Diah Apriyanti, Vilman Jaya dan Abastian Effendi yang selalu menemani dan membantuku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.*
- *Almamaterku tercinta.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : PUTRI MUTIA
NIM : 151510014
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Baturaja, 02 Desember 1997
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. OPI III Kutilang I Block E No. 23, Perum. OPI
Jakabaring Palembang
Email : putrimutia0507@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SDN Sungai Miai 5 Banjarmasin, Kalimantan Selatan (2004–2009)
SMP : SMP Pelita Palembang (2009-2012)
SMA : SMK Negeri 19 Palembang (2012-2015)
Perguruan Tinggi : S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang (2015-2020)

Seminar dan *Training* yang Diikuti

- Seminar Table Manner Tahun 2017
- Seminar Career Coaching Tahun 2019
- Seminar Key English Test (KET) University of Cambridge di English Language Center Universitas Bina Darma Palembang Tahun 2017

- Seminar Entrepreneur Fair Bina Darma “Business Plan Competition, Talk Show dan Expo” di Palembang Indah Mall Tahun 2017
- Seminar Sosial Media Ditengah Kreatifitas Anak Muda Indonesia di Universitas Bina Darma Palembang Tahun 2018.
- Kunjungan Mahasiswa Manajemen Universitas Bina Darma dalam rangka Kunjungan Industri ke PT Semen Baturaja (Persero) Tbk. Tahun 2018

Pendidikan Non Formal

- -

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang menciptakan alam semesta. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT ASURANSI BINTANG.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menempuh ujian guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang.
4. Irwan Septayuda, S.E., M.Si. selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang.
6. Karyawan dan staf Universitas Bina Darma Palembang.
7. Pimpinan PT. Asuransi Bintang Cabang Palembang.

8. Keluarga besar yang menantikan keberhasilanku.

9. Sahabat-sahabat terbaikku.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan dari isi maupun tulisan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan, semoga apa yang telah penulis sampaikan dapat memberikan manfaat bagi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Palembang, Februari 2020
Penulis,

Putri Mutia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Jasa	11
2.2 Pengertian Asuransi	12
2.3 Produk Unggulan Perusahaan	13
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.6 Ketidaksuksesan Penyampaian Pelayanan	21
2.7 Kepuasan Konsumen	22
2.8 Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.9 Metode Pengukur Kepuasan Pelanggan	23
2.10 Penelitian Terdahulu	25
2.11 Kerangka Berfikir	25
2.12 Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Operasional Variabel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Populasi Dan Sampel	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.7 Uji Instrumen	39
3.8 Uji Hipotesis	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	45
4.1.2 Visi Perusahaan.....	46
4.1.3 Misi Perusahaan.....	46
4.1.4 Struktur Organisasi.....	46
4.1.5 Tugas dan Wewenang Perusahaan.....	47
4.2 Gambaran Umum Responden.....	50
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	53
4.4 Hasil Analisis Data.....	62
4.5 Koefisien Determinasi.....	68
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
4.7 Pengujian Hipotesis.....	70
4.8 Pembahasan.....	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA.....	87
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Piutang Premi Nasabah PT Asuransi Bintang Tbk Periode 2017-2019	4
Tabel 1.2 Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Umur	51
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Responden	53
Tabel 4.5 Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	55
Tabel 4.6 Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	56
Tabel 4.7 Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	57
Tabel 4.8 Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	58
Tabel 4.9 Variabel Empati (<i>Empathy</i>).....	60
Tabel 4.10 Variabel Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	63
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	63
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	64
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	64
Tabel 4.16 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	65

Tabel 4.18 Hasil Uji Relibailitas Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Relibailitas Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	66
Tabel 4.20 Hasil Uji Relibailitas Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	66
Tabel 4.21 Hasil Uji Relibailitas Variabel Empati (<i>Empathy</i>).....	67
Tabel 4.22 Hasil Uji Relibailitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.23 Hasil uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
- Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Formulir Permohonan Pengajuan Judul
- Lampiran 4 SK Pembimbing
- Lampiran 5 Formulis Perbaikan Proposal Penelitian
- Lampiran 6 SK Lulus Ujian Seminar Proposal
- Lampiran 7 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 9 SK Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 10 Plagiat Turnitin