

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. ASURANSI BINTANG TBK CABANG
PEKANBARU**

“The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction

In PT. Asuransi Bintang Tbk Pekanbaru Branch”

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mengikuti Ujian Oral Comprehensive Sarjana
Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

Oleh

MIKHA HOTNAULI MARBUN

NIM: 1661201223

MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2021**

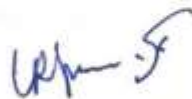
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MIKHA HOTNAULI MARBUN
NIM : 1661201223
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASURANSI
BINTANG TBK, CABANG PEKANBARU

DISETUIJI

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



DR. ARIZAL N. SE, MM
NIDN : 1023046301



MASIRUN, SE, M.Si
NIDN : 1002077101

DEKAN

KETUA JURUSAN



DR. ARIZAL N. SE, MM
NIDN : 1023046301



DR. FATKHURAHMAN, SE, M.Si, MM
NIDN : 1020017801

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASURANSI BINTANG TBK, CABANG PEKANBARU

Oleh

Mikha Hotnauli Marbun

Penelitian ini dilakukan pada PT. Asuransi Bintang Tbk, Cabang Pekanbaru yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi kerugian yang terletak di Kompleks Perkantoran Sudirman Raya Blok C No.12 Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Dengan menawarkan beberapa produk-produk andalannya, dimana salah satunya adalah Asuransi kendaraan bermotor.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru?”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa Asuransi Kendaraan Bermotor pada Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru. Sampel yang digunakan adalah jumlah nasabah/pengguna jasa Asuransi Kendaraan Bermotor pada tahun 2019 sebanyak 313 orang, dengan menggunakan rumus slovin dari 313 populasi pemegang polis sehingga menjadi 76 orang, sedangkan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan model regresi linier berganda. Dengan perhitungan manual maupun menggunakan sistem SPSS yang memperkuat hasil perhitungannya.

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai sig untuk kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y) adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,055 > t$ tabel 1,666. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Dan didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Sementara hasil uji R^2 (R Square) adalah 0,382 hal ini menunjukkan bahwa sebesar 38,2% kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Industri asuransi di Indonesia berkembang sangat pesat, dimana banyak perusahaan-perusahaan asuransi baru yang bermunculan, sementara asuransi yang sudah lama berdiri terus mengembangkan usaha yang telah ada. Otomatis persaingan perusahaan-perusahaan asuransi menjadi semakin ketat sehingga perusahaan asuransi berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Persaingan yang semakin ketat menuntut para pemasar baik dari perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa untuk selalu memahami kondisi pasar dan memikirkan strategi bisnisnya, dimana fokus pada pelanggan menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumen secara terus menerus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, baik yang menghasilkan barang maupun jasa. Sudah menjadi pandangan umum jika konsumen merasa puas dengan suatu jasa, mereka cenderung akan terus menggunakan jasa yang akan ditawarkan perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan pelanggannya, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Kepuasan pelanggan secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap

pelanggan. Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk pelanggan.

Kepuasan yang dialami oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan membuat konsumen bertransformasi menjadi pelanggan, mereka yang puas dengan pelayanan yang diberikan sukar untuk mengubah pilihan pelanggan dengan demikian tercipta sikap loyal kepada perusahaan tersebut. Sebaliknya, jika mereka tidak dipuaskan, mereka akan beralih ke jasa milik perusahaan lain. Bahkan menceritakan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki peran dalam keberadaan suatu perusahaan selain penyebab munculnya loyalitas, juga sebagai kunci untuk mendapatkan keuntungan jangka panjang, menumbuhkan citra positif perusahaan dan sebagai bentuk keunggulan daya saing yang efektif.

PT Asuransi Bintang Tbk, salah satu perusahaan asuransi umum yang tertua di Indonesia yang dikenal dengan sebutan “Bintang” yang didirikan sejak 17 Maret 1955, PT Asuransi Bintang Tbk (ASBI) menyediakan berbagai jenis produk asuransi, termasuk reasuransi, termasuk asuransi jiwa. Berbagai produk perusahaan seperti: asuransi kebakaran, asuransi kendaraan bermotor, asuransi kecelakaan diri, asuransi alat berat, asuransi marine cargo dan lain-lain, yang termasuk asuransi kapal, dan asuransi jenis lainnya. Perusahaan juga menawarkan produk-produk asuransi Syariah. Jaringan operasional perusahaan meliputi sejumlah kantor perwakilan, kantor pemasaran, dan kantor cabang di seluruh Indonesia, termasuk di Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Denpasar, Medan, Pekanbaru, Surakarta, Lampung, Palembang, Cirebon,

Purwokerto, Kediri, Makassar, Batam, Samarinda, dan Balikpapan. Asuransi Bintang melayani lebih dari satu juta nasabah di Indonesia.

Asuransi Bintang Tbk terus memperkokoh diri melalui fokus pada pelayanan, dan peningkatan infrastruktur perusahaan. Mencermati kondisi pasar asuransi umum sekarang dan pada masa yang akan datang, PT Asuransi Bintang Tbk menetapkan misinya untuk menjadi penyedia layanan jaminan termuka di margin keuntungan, dengan cara kemampuan adaptasi, kreativitas, dan teknologi.

Sebagai gambaran awal berikut ini akan disajikan perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan jasa asuransi kendaraan bermotor pada perusahaan PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Jumlah Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor Pada
PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru Tahun 2015-2019
(Orang)

Tahun	Target Nasabah	Realisasi	Persentase
2015	350	240	68,5%
2016	350	388	110,8%
2017	450	465	103,3%
2018	500	397	79,4%
2019	500	313	62,6%

Sumber: Data Olahan PT.Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru Tahun 2015-2019

Berdasarkan pada tabel tersebut, pada tahun 2015 target jumlah nasabah tidak terpenuhi realisasinya, yaitu hanya sebesar (68,5%). Pada tahun 2016 target

jumlah nasabah mulai terpenuhi realisasinya, yaitu sebesar 110,8%. Pada tahun 2017 target jumlah nasabah masih terpenuhi realisasinya, yaitu sebesar 103,3%. Pada tahun 2018 target jumlah nasabah tidak tercapai realisasinya, yaitu hanya sebesar (79,4%). Pada tahun 2019 target jumlah nasabah tidak terpenuhi realisasinya, yaitu hanya sebesar 62,6%. Pada data tersebut, maka dapat dilihat bahwa pada tahun 2015, 2018 dan 2019 tidak tercapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perlu dilihat konsistensi pelanggan atau konsumen dalam menggunakan produk asuransi PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru.

Melihat kondisi nasabah yang semakin hari semakin menurun, maka perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut mengenai masalah kualitas pelayanan yang ada pada PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru, kenapa pelanggan mereka semakin menurun. Adapun kondisi pelayanan yang ada pada PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru ini seperti ruang tunggu yang masih kurang pencahayaan, waktu tunggu proses klaim yang masih lama, prosedur klaim asuransi yang masih berbelit-belit, serta pelayanan karyawan yang masih kurang maksimal. Sehingga pelanggan merasa kurang puas dan memilih untuk pindah atau menggunakan jasa asuransi lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik memilih dalam judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : **Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru?**

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Pekanbaru.

1.3.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan.
2. Bagi institusi pendidikan dan peneliti yang akan datang, diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan rujukan atau bahan bacaan dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan mamfaat kepada penulis untuk bisa mempraktikan ilmu manajemen pemasaran, terutama dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari hal-hal yang melatar belakangi munculnya judul penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan mamfaat penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Pada bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, terdiri dari obyek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasionalisasi variabel serta analisi data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI BINTANG TBK, CABANG PEKANBARU

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah singkat, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan terhadap analisis yang dapat di ambil oleh penulis dan saran yang diberikan penulis untuk perusahaan sebagai objek penelitian terkait kesimpulan hasil analisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Tantri, 2014, **Manajemen Pemasaran**, Depok, Rajagrafindo Persada
- Alma, Buchari, 2014, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Bandung, CV Alfabeta
- Amirullah, 2015, **Pengantar Manajemen**, Jakarta, Mitra Wacana Media
- Hasibuan, Malayu S.P, 2011, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta, PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P, 2014, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Keempatbelas, Jakarta, Bumi Aksara
- Hardiyansyah, 2011, **Kualitas Pelayanan Publik**, Yogyakarta, Gava Media
- Hardiyansyah, 2018, **Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)**, Yogyakarta, Gava Media
- Jasfar, Farida, 2012, **Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa**, Jakarta, Salemba Empat
- Kasmir, 2016, **Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)**, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane, 2012, **Manajemen Pemasaran**, Edisi 12, Jakarta, Erlangga
- Kotler, Philip., Amstrong, Gary, 2012, **Prinsip-Prinsip Pemasaran**, Edisi 13, Jakarta, Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2010, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta, Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, **Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi**, Jakarta, Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, **Manajemen Pemasaran Jasa**, edisi 3, Jakarta, Salemba Empat
- Mursid, M, 2017, **Manajemen Pemasaran**, Jakarta, Bumi Aksara
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa, 2011, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Bogor,

Ghalia Indonesia

- Sumarwan, Ujang, 2011, **Perilaku Konsumen**, Bogor, Ghalia Indonesia
- Sumarsan, Thomas, 2013, **Sistem Pengendalian Manajemen**, Jakarta, PT. Indeks
- Sunyoto, Danang, 2014, **Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, Yogyakarta, CAPS
- Susaty, Herlambang, 2014, **Basic Marketing (dasar-Dasar Pemasaran)**, Yogyakarta, Gosyen Publishing
- Suparyanto., Rosad, 2015, **Manajemen Pemasaran**, Bogor, In Media
- Supranto, 2011, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Jakarta, Rineka Cipta
- Sugiyono, 2018, **Metode Penelitian Kuantitatif**, Bandung, Alfabeta
- Sudaryono, 2016, **Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi**, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, Fandy., Gregorius, Chandra, 2012, **Pemasaran Strategik**, Yogyakarta, ANDI
- Tjiptono, Fandy, 2014, **Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian**, Yogyakarta, C.V ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy, 2015, **Strategi Pemasaran**, Yogyakarta, Andi
- Thomas, Sumarsan, 2013, **Sistem Pengendalian Manajemen**, Jakarta, PT Indeks
- Jurnal:
- Hendra, Nur Elfi Husda, 2020, **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Reliance Indonesia**, Jurnal Magisma, Vol.VIII No.1
- Robby Nur Akbar, Zainul Arifin dan Sunarti, 2016, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Finalcial Cabang Malang, Jawa Timur)**, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.30 No.1
- Yunita Hasrina, 2018, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai**, Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol.16(3)