

TUGAS AKHIR

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA ASURANSI KLAIM KENDARAAN (MOBIL) PT. ASM

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat

Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Nama : Widya Finanti Siregar

NIM : 41608120070

Jurusan : Teknik Industri

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2013

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widya Finanti Siregar
NIM : 41608120070
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Asuransi
Klaim Kendaraan (Mobil) di PT. ASM

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



(Widya Finanti Siregar)

LEMBAR PENGESAHAN

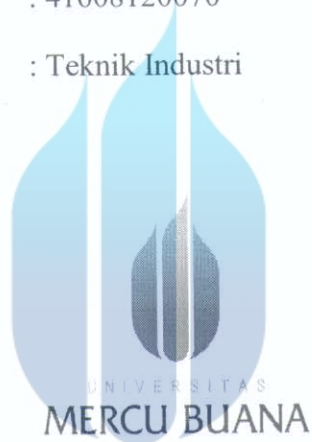
ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA ASURANSI KLAIM KENDARAAN (MOBIL) DI PT. ASM

Disusun oleh :

Nama : Widya Finanti Siregar

NIM : 41608120070

Jurusan : Teknik Industri



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing

Ir. Muhammad Kholil, MT

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

Ir. Muhammad Kholil, M

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang dengan rahmat dan hidayah-Nya telah memberikan kekuatan pikiran dan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ilmiah yang berjudul “**ANALISA TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP JASA ASURANSI KLAIM KENDARAAN (MOBIL) DI PT. ASM**” ini dengan tepat pada waktunya. Penyusunan penulisan ilmiah ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Strata 1, program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat pengarahan, bimbingan, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah dan Ibu atas doa dan kasih sayangnya selama ini, serta dorongan baik moral maupun materil yang telah diberikan kepada penulis, semoga ketabahan dan kesabaran tetap dilimpahkan olehnya dalam menghadapi kehidupan ini.
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan kritik bagi penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
3. Ibu Lolyta dan seluruh staff HCD yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Tugas Akhir di PT. ASM.
4. Bapak Dharmanto sebagai Manager Klaim MBU PT. ASM yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Tugas Akhir
5. Bapak Imanuel sebagai Head Admin Klaim MBU PT. ASM yang telah membantu birokrasi dan administratif.

6. Ibu Marlita Miliony sebagai Kepala Koordinator Progress Klaim MBU PT. ASM yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis dalam melaksanakan Tugas Akhir.
7. Bapak Julius sebagai Staff Koordinator Kuisisioner PT. ASM yang telah memberikan bantuan sehingga dengan mudah mendapatkan data yang diperlukan.
8. Seluruh Staff Klaim MBU PT. ASM.
9. Rekan-rekan team Progress Klaim MBU PT. ASM.
10. Terima kasih kepada Ahmad Farhan yang telah memberikan semangat dan motivasi terbaik dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman satu jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Industri Program Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana khususnya angkatan XIV yang telah bersama-sama penulis baik dalam keadaan suka maupun duka.

Penulis sangat menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kritik dan saran perbaikan pada dunia industri dan khususnya dunia pendidikan. Akhirnya kepada ALLAH SWT penulis berserah diri, semoga apa yang telah dilakukan ini mendapat ridho-Nya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Jakarta, 03 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan Masalah	4
1.3	Batasan Masalah	5
1.4	Tujuan dan Manfaat Penelitian	5

1.5	Metode Penelitian	6
1.6	Sistematika Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Pengertian & Ruang Lingkup Asuransi	8
2.1.2	Pengertian Asuransi	8
2.1.3	Manfaat Asuransi	10
2.1.4	Prinsip Dasar Asuransi	11
2.2	Pengertian Risiko, Peril dan Hazard	16
2.3	Jasa	18
2.3.1	Definisi Jasa	18
2.3.2	Konsep Jasa	19
2.3.3	Karakteristik Jasa	21
2.4	Kualitas Pelayanan	24
2.4.1	Konsep Kualitas Pelayanan	24
2.4.2	Definisi Kualitas	24
2.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.5	Konsep, Kepuasan, Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	31

2.5.1	Konsep Pelanggan	31
2.5.2	Kepuasan Pelanggan	32
2.5.3	Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	36
2.6	Servqual	38
2.6.1	Model Servqual	38
2.6.2	Dimensi Servqual	39
2.6.3	Langkah-Langkah Pengukuran Servqual	40
2.7	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	42
2.8	SPSS (Statistical Product and Service Solutions)	46
2.9	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	47
2.9.1	Pengujian Validitas	47
2.9.2	Pengujian Validitas dengan Menggunakan SPSS	48
2.9.3	Pengujian Reliabilitas	54
2.9.4	Pengujian Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS	56

BAB III METODOLOGI

3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian	59
3.2.	Identifikasi Masalah	60

3.3.	Pengumpulan Data	60
3.4.	Pengolahan Data	62
3.5.	Hasil dan Analisa	62
3.6.	Kesimpulan dan Saran	63

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOALAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	65
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	65
4.1.2	Organisasi dan Manajemen PT. ASM	68
4.1.2.1	Organisasi PT. ASM	68
4.1.2.2	Manajemen PT. Asuransi Sinar Mas	68
4.1.3.	Struktur Organisasi PT. Asuransi Sinar Mas	73
4.1.4	Jenis Klaim	74
4.1.4.1	Klaim Partial Loss	74
4.1.4.2	Klaim CTLO	75
4.1.5	Macam-Macam Lingkup Asuransi	75
4.1.6	Visi dan Misi PT. Asuransi Sinar Mas	76
4.1.6.1	Visi	76

4.1.6.2	Misi	76
4.1.7.	Identifikasi Dimensi Mutu Servqual	76
4.1.7.1	Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan	77
4.1.7.2	Pembentukan Kuesioner	79
4.1.7.3	Pembagian Kuesioner Kepuasan Pelanggan	81
4.2	Pengolahan Data	83
4.2.1	Rekapan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	83
4.2.2	Pengujian Kuesioner	86
4.2.3	Pengukuran Servqual	89
4.2.4	Nilai Harapan	91
4.2.5	Nilai Persepsi	93
4.2.6	Skor Servqual	94
4.2.7	Diagram Cartesius	95

BAB V HASIL DAN ANALISA

5.1	Distribusi, Persentase Persepsi Responden terhadap Pelayanan	102
5.2	Performa Kualitas Atribut Pelayanan	103
5.3	Ranking Atribut	104

5.4	Analisa Diagram Cartesius	105
-----	---------------------------	-----

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	115
-----	------------	-----

6.2	Saran	117
-----	-------	-----

6.2.1	Saran bagi Perusahaan	117
-------	-----------------------	-----

6.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	118
-------	------------------------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA		119
----------------	--	-----

LAMPIRAN		
----------	--	--



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Fakta-Fakta Material	14
Tabel 2.2 Contoh Data Jawaban Angket	49
Tabel 2.3 Contoh Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS	54
Tabel 2.4 Kematapan Alpha Cronbach's	55
Tabel 4.1 Kantor Cabang dan Marketing Point	71
Tabel 4.2 Indikator yang Mempengaruhi Kualitas	79
Tabel 4.3 List Klaim Kendaraan Tertanggung	81
Tabel 4.4 Hasil Rekapitan Kuesioner Harapan Pelanggan	84
Tabel 4.5 Hasil Rekapitan Kuesioner Performa Perusahaan	85
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	89
Tabel 4.10 Harapan Pelanggan terhadap Pelayanan	90
Tabel 4.11 Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan	92
Tabel 4.12 Nilai Harapan Pelanggan	94
Tabel 4.13 Nilai Persepsi Pelanggan	95
Tabel 4.14 Nilai Servqual Penilaian Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4.15 Nilai Persepsi Pelanggan	98
Tabel 4.16 Nilai Harapan Pelanggan	
Tabel 4.17 Nilai X dan Y Diagram Cartesius	99
Tabel 5.1 Distribusi dan Persentase Kepuasan Pelanggan	102
Tabel 5.2 Gap Skor	104
Tabel 5.3 Ranking Gap Skor Atribut	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Matrix Performance and Importance	45
Gambar 2.2 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 1	50
Gambar 2.3 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 2	51
Gambar 2.4 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 3	51
Gambar 2.5 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 4	52
Gambar 2.6 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 5	52
Gambar 2.7 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 6	53
Gambar 2.8 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 1	56
Gambar 2.9 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 2	57
Gambar 2.10 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 3	57
Gambar 2.11 Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS 4	58
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi 1	71
Gambar 4.2 Struktur Organisasi 2	73
Gambar 4.3 Struktur Organisasi 3	74
Gambar 4.4 Diagram Cartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan	100
(Sumber : Kotler, Marketing Management, 2000)	
Gambar 4.5 Diagram Cartesius Matriks Kepentingan dan Performa	101