

US 11	
Surat	Sumbangan
Tanggal	10/01/13
No. Reg. : 1.	T/2/3099A
2.	Ku/51/13/036



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ANALISIS PERSEPSI DAN KEPENTINGAN  
PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA REASURANSI  
PT REASURANSI NASIONAL INDONESIA**

**KARYA AKHIR**

**OLEH :**

**EDHIE MULYONO**

**NIM: 55109110176**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami persepsi dan kepentingan pelanggan terhadap kualitas jasa dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan jasa reasuransi PT. RNI.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 80 responden yang merupakan perusahaan asuransi rekanan PT. RNI. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan *Importance-Performance Analysis* dan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat atribut atribut jasa reasuransi PT. RNI yang perlu menjadi perhatian utama untuk diperbaiki, karena persepsi pelanggan atas kinerja jasa reasuransi masih rendah sementara tingkat kepentingan atas atribut-atribut tersebut tinggi.

Model persamaan dalam penelitian yang digunakan dalam analisis jalur menunjukkan hubungan Persepsi dan Kepentingan Pelanggan atas Kinerja Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Reasuransi mampu menjelaskan hubungan tersebut sebesar 81,9%. Persepsi dan kepentingan pelanggan terhadap kualitas kinerja jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

**Kata Kunci:** Tingkat Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Jasa, Dimensi Kualitas Jasa, Diagram Kartesius

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and understand customers' perception of service quality and customer expectations of service quality and how the influences to customer satisfaction of the quality of PT. RNI's reinsurance services performace.*

*Data collection was carried using questioners and addressed to all insurance companies of PT. RNI's clients as respondents. Data were processed and analyzed by the Importance-Performance Analysis and Path Analysis.*

*The result of the research shows that there were still some attributes which have to give a pay attention to be improved because the customer perception shows low, however the level of customers' importance of them are high.*

*The model was designed in path analysis could explain 81.9% of the relationship between customer perception and customer expectations of service quality and the influences to customer satisfaction of the quality of reinsurance service performace. And customer perception of service quality perfomance and customer expectations of service quality have significant impact to the customer satisfaction of the quality of reinsurance service performace partially or simultaneous.*

*Keyword: The Perceptions and Customer Expectations Of Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality Dimensions, Quality of Service, Cartesian Diagram*

## PENGESAHAN

Judul : Analisis Persepsi Dan Kepentingan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Reasuransi PT Reasuransi Nasional Indonesia

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Edhie Mulyono

NIM : 55109110176

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 21 Februari 2012

### Mengesahkan

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



**Dr. Rina Astini, SE, MM.**

**Direktur Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing Utama**



**Ir. Har Adi Basri, MEc, PhD**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : **Analisis Persepsi Dan Kepentingan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Reasuransi PT Reasuransi Nasional Indonesia**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Edhie Mulyono

NIM : 55109110176

Program Studi : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 21 Februari 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 21 Februari 2012



**Edhie Mulyono**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul: **Analisis Persepsi Dan Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Reasuransi PT Reasuransi Nasional Indonesia.**

Penyusunan karya akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Ir. Har Adi Basri, Mec, PhD selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengetahuan sampai dengan selesainya karya akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS dan Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, dan saran yang sangat membangun dalam sidang karya akhir penulis.
3. Para dosen yang telah mengajar selama penulis menuntut ilmu di Magister Manajemen Universitas Mercubuana, termasuk juga seluruh staf administrasi yang telah membantu dalam pembuatan karya akhir ini.
4. Keluargaku, Istri tercinta, anak-anakku Reyhan, Azka dan Faris, yang telah sabar membantu, mendampingi dan mendoakan penulis dalam pembuatan karya akhir ini.
5. Seluruh teman-teman MM14 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pembuatan karya akhir ini.
6. Manajemen dan staff PT. Reasuransi Nasional Indonesia, yang telah bersedia bekerja sama dalam memberikan bahan yang diperlukan termasuk dalam melakukan penyebaran kuesioner sehingga penelitian dalam karya akhir ini dapat dilaksanakan dengan baik.

7. Teman dan rekanan, serta seluruh pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu. yang telah memberikan kontribusi yang terhadap penyelesaian Karya Akhir ini.

Akhir kata, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya akhir ini, dan semoga karya akhir ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, Februari 2012

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Perumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penulisan .....	6
1.5. Manfaat Karya Akhir .....	7
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	8
2.1. Sejarah Perusahaan .....	8
2.2. Lingkup Usaha Perusahaan .....	11
2.3. Sumberdaya Manusia .....	12
2.4. Tantangan Bisnis .....	15
2.5. Proses Bisnis .....	16
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	20
3.1. Kajian Pustaka .....	20
3.1.1. Asuransi dan Reasuransi .....	20
3.1.2. Konsep dan Pengertian Jasa .....	24
3.1.3. Kualitas Jasa .....	27
3.1.4. Kepentingan / Harapan Pelanggan .....	31
3.1.5. Persepsi Pelanggan .....	36
3.1.6. Kesenjangan Kualitas Jasa .....	38
3.1.7. Kepuasan Pelanggan .....	41
3.1.8. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	43
3.2. Penelitian Sebelumnya .....	50
3.3. Rerangka Pemikiran .....	51
3.4. Perumusan Hipotesis .....	52



<b>BAB IV. METODELOGI PENELITIAN</b> .....	53
4.1. Obyek Penelitian .....	53
4.2. Metode Penelitian .....	53
4.2.1. Operasionalisasi Variabel .....	53
4.2.2. Metode Pengumpulan Data .....	58
4.2.3. Tehnik Pengambilan Data .....	58
4.2.4. Populasi dan Sample .....	60
4.3. Metode Analisis .....	60
4.3.1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	60
4.3.2. Analisis Statistik Deskriptif .....	61
4.3.3. <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	62
4.3.3. Analisis Jalur .....	65
 <b>BAB V. HASIL DAN ANALISIS</b> .....	71
5.1. Hasil Penelitian .....	71
5.1.1. Uji Instrumen .....	71
5.1.2. Profil Responden .....	73
5.1.3. Profil Variabel .....	78
5.1.4. Diagram Kartesius .....	114
5.1.5. Hasil Pengolahan Data .....	117
5.1.6. Uji Hipotesis .....	125
5.2. Analisis Penelitian .....	128
5.2.1. Persepsi Jasa .....	128
5.2.2. Kepentingan .....	132
5.2.3. Kesesuaian (Kesenjangan) Kualitas .....	135
5.2.4. Tingkat Kepuasan .....	136
5.2.5. Analisis Kepentingan dan Kinerja .....	140
5.2.6. Analisis Jalur .....	147
5.2.7. Korelasi Dimensi .....	149
 <b>BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	159
6.1. Kesimpulan .....	159
6.2. Rekomendasi .....	162
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	166
<b>LAMPIRAN</b> .....	168
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	179

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Produk Domestik Bruto, Premi Asurans dan Reasuransi .....	2
Tabel 1.2. Perbandingan Kinerja Reasuradur Nasional .....	3
Tabel 2.1. Produk Layanan Jasa Reasuransi PT. RNI .....	11
Tabel 3.1. Kajian Penelitian Sebelumnya .....	50
Tabel 4.1. Matriks Instrumen .....	55
Tabel 4.2. Pengertian Dimensi .....	57
Tabel 4.3. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	69
Tabel 5.1. Uji Validitas Variabel $X_1$ , $X_2$ dan Y .....	71
Tabel 5.2. Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 5.3. Karakteristik Jenis Usaha .....	74
Tabel 5.4. Karakteristik Kepemilikan .....	75
Tabel 5.5. Karakteristik Lama Beroperasi .....	76
Tabel 5.6. Karakteristik Modal Sendiri Perusahaan .....	77
Tabel 5.7. Kinerja Dimensi Reliability .....	79
Tabel 5.8. Kinerja Dimensi Responsiveness .....	82
Tabel 5.9. Kinerja Dimensi Assurance .....	83
Tabel 5.10. Kinerja Dimensi Empathy .....	86
Tabel 5.11. Kinerja Dimensi Tangible .....	87
Tabel 5.12. Kepentingan Dimensi Reliability .....	88
Tabel 5.13. Kepentingan Dimensi Responsiveness .....	91
Tabel 5.14. Kepentingan Dimensi Assurance .....	93
Tabel 5.15. Kepentingan Dimensi Empathy .....	96

Tabel 5.16. Kepentingan Dimensi Tangible .....	97
Tabel 5.17. Tingkat Kesesuaian Dimensi Realibility .....	98
Tabel 5.18. Tingkat Kesesuaian Dimensi Responsiveness .....	99
Tabel 5.19. Tingkat Kesesuaian Dimensi Assurance .....	100
Tabel 5.20. Tingkat Kesesuaian Dimensi Empathy .....	101
Tabel 5.21. Tingkat Kesesuaian Dimensi Tangible .....	101
Tabel 5.22. Tingkat Kepuasan Dimensi Reliability .....	102
Tabel 5.23. Tingkat Kepuasan Dimensi Responsiveness .....	106
Tabel 5.24. Tingkat Kepuasan Dimensi Assurance .....	108
Tabel 5.25. Tingkat Kepuasan Dimensi Empathy .....	111
Tabel 5.26. Tingkat Kepuasan Dimensi Tangible .....	112
Tabel 5.27. Perhitungan Rata-Rata Kinerja dan Tingkat Harapan .....	114
Tabel 5.28. Model Summary .....	121
Tabel 5.29. ANOVA .....	121
Tabel 5.30. Nilai Koefisien Jalur .....	122
Tabel 5.31. Matrik Korelasi Antar Variabel .....	123
Tabel 5.32. Matrik Korelasi Antar Dimensi .....	151

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Trend Premi, Surplus Underwriting dan Laba .....	4
--	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Premi, Surplus Underwriting dan Laba.....	4
Gambar 2.1. Struktur Organisasi .....	13
Gambar 2.2. Alur Proses Bisnis (Bisnis Fakultative) .....	18
Gambar 3.1. Mekanisme Transaksi Asuransi dan Reasuransi .....	22
Gambar 3.2. Kualitas Jasa .....	28
Gambar 3.3. Model Konseptual Tingkat Harapan Pelanggan .....	33
Gambar 3.4. Tingkatan Harapan .....	35
Gambar 3.5. Model Gap Kualitas Jasa .....	40
Gambar 3.6. Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	43
Gambar 3.7. Matriks Importance-Performance .....	47
Gambar 4.1. Diagram Kartesius .....	64
Gambar 4.2. Hubungan kausal dari $X_1$ , $X_2$ ke $Y$ .....	67
Gambar 5.1. Diagram Kartesius .....	116
Gambar 5.2. Normal P-P Plot .....	117
Gambar 5.3. Scatter Plot .....	119
Gambar 5.4. Diagram Jalur .....	124

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	169
Lampiran 2. Data Hasil Survey .....	173
Lampiran 3. Tabulasi Dimensi .....	176
Lampiran 4. Output Pengolahan Data .....	181
Lampiran 5. Uji Instrumen .....	184
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup .....	190