

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN *HOSPITAL
RELATIONS OFFICER* DI RUMAH SAKIT *SILOAM LIPPO
VILLAGE* TERHADAP KEPUASAN PEMEGANG POLIS
ASURANSI JIWA PT PRUDENTIAL
LIFE ASSURANCE**

SKRIPSI

Nama : Sari Fisdi Astuti
N I M : 43109120115



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN *HOSPITAL
RELATIONS OFFICER* DI RUMAH SAKIT *SILOAM LIPPO
VILLAGE* TERHADAP KEPUASAN PEMEGANG POLIS
ASURANSI JIWA PT PRUDENTIAL
LIFE ASSURANCE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Sari Fisdi Astuti

N I M : 43109120115



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

ii

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sari Fisdi Astuti

NIM : 43109120115

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Mei 2013



SARI FISDI ASTUTI

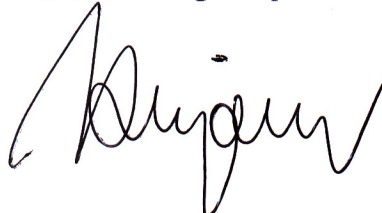
43109120115

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sari Fisdi Astuti
N I M : 43109120115
Program Studi : *Ekonomi* Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Hospital Relations Officer* Di RS Siloam Lippo Village Terhadap Kepuasan Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT Prudential Life Assurance
Tanggal Lulus Ujian : 27 Juni 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Priyono, SE, MM)

Dekan



(DR. Wiwik Utami, SE.Ak, M.Si.)

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Rina Astini, SE, MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Hospital Relations Officer* Di RS Siloam
Lippo Village Terhadap Kepuasan Pemegang Polis Asuransi Jiwa
PT Prudential Life Assurance

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

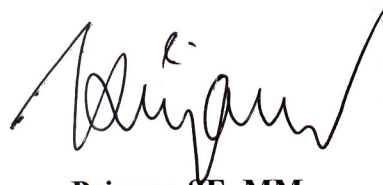
Sari Fidsi Astuti

43109120115

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Juni 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



Priyono SE, MM

Anggota Dewan Penguji



Ir. Sahibul Munir SE. M.Si

Anggota Dewan Penguji



Hesti Maheswari SE. M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas rahmat dan karunia yang diberikan kepada kita semua dan telah melimpahkan segala rahmat dan berkah yang diberikan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Hospital Relations Officer Di RS *Siloam Lippo Village* Terhadap Kepuasan Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT Prudential Life Assurance, yang merupakan syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Manajemen pada Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan peran serta dari berbagai pihak, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat dan berkah, kesehatan jasmani dan rohani, memberikan cintanya tanpa batas dan tanpa hentinya sehingga dapat terselesaikannya Skripsi ini.
2. Ibu DR. Wiwik Utami, SE.Ak. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Priyono, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi saya di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis.
5. Pimpinan dan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi selama masa kuliah di Universitas Mercu Buana.
6. Suamiku tersayang, Sapto Ajie Iranda dan anak-anakku tercinta, Dinta, Dito dan Bimo, yang selalu menemani, memberikan doa dan semangat kepada saya sehubungan dengan pengurusan skripsi serta rela melewatkan waktu liburan tanpa saya selama masa kuliah.
7. Papa, Mama, Mama Mertua, Adik dan saudara-saudara terdekat penulis yang memberikan doa, dorongan, dukungan moral dan semangat selama ini yang tak terhingga nilainya.
8. Kepada Pimpinan saya, dr. Andreas Tjandra Wiryawan, dan teman-teman di *Operation Solution Centre (OSC) PT Prudential Life Indonesia* yang telah membantu dan mendukung penelitian penulis.
9. Seluruh sahabat – sahabat tersayang & seperjuangan Reni, Ussy, Rieke, Elyan, Ajie, Wahyu, Stefanus, Rita, Media dan Tia, terima kasih untuk motivasi dan supportnya sehingga penulis bisa menyelesaikan studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
10. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Akhir kata penulis mengucapkan Terima Kasih.

Jakarta, 29 Mei 2013

Sari Fisdi Astuti

Penulis



ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam diantara perkembangan bisnis asuransi saat ini. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Hospital Relations Officer* Di RS *Siloam Lippo Village*, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles* Terhadap Kepuasan Pemegang Polis Asuransi Jiwa *PT Prudential Life Assurance*.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 100 konsumen Asuransi Jiwa *PT Prudential Life Assurance*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 17. Teknik Sampel menggunakan *probalilty sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemegang Polis.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Batasan Masalah Penelitian	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Konsep dan Pengertian Pemasaran	9
2.2 Konsep Jasan dan Pemasaran Jasa	10

2.2.1	Pengertian Jasa	10
2.2.2	Kategori Jasa	11
2.2.3	Karakteristik Jasa	12
2.2.4	Jenis Pemasaran Jasa	13
2.2.5	Macam-Macam Jasa	14
2.3	Bauran Pemasaran Jasa	15
2.4	Kualitas Layanan Jasa	18
2.5	Dimensi Kualitas Jasa	20
2.6	Kepuasan Konsumen	21
2.6.1	Pengertian Konsumen	21
2.6.2	Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.6.3	Komponen Kepuasan Konsumen	23
2.6.4	Ciri-ciri Konsumen yang Puas	24
2.6.5	Elemen Kepuasan Konsumen	24
2.6.6	Tipe-tipe Kepuasan dan ketidakpuasan Konsumen	25
2.6.7	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	26
	26
2.7	Mengukur Kualitas Jasa	28
2.8	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsmen	29
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1	Objek Penelitian	31
3.2	Desain Penelitian	31
3.3	Hipotesis Penelitian	32

3.4	Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.4.1	Definisi Operasional Variabel	35
3.4.2	Skala Pengukuran	40
3.5	Metode Pengumpulan Data	41
3.5.1	Daftar Pertanyaan (Kuesioner)	41
3.5.2	Studi Kepustakaan	41
3.6	Jenis Data	42
3.6.1	Data Primer	42
3.6.2	Data Sekunder	42
3.7	Populasi Dan Sample	42
3.8	Metode Analisis Uji Instrumen	44
3.8.1	Uji Validitas	44
3.8.1	Uji Reliabilitas	44
3.9	Teknik Analisis Data	45
3.9.1	Analisis regresi Linier Berganda	44
3.9.2	Uji Hipotesis	46
3.9.3	Koefisien determinan atau koefisien penentu (Kd)	50
3.9.4	Analisis Korelasi Ganda	50
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Hasil Uji Instrumen	52
4.1.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	52
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	53
4.2	Analisis Deskriptif Responden	54

4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Hospital Relations Officer di RS Siloam Lippo Village (X).....	57
4.3.1 Dimensi Reliability atau Keandalan (X ₁)	58
4.3.2 Dimensi Responsiveness atau Daya Tanggap (X ₂)	59
4.3.3 Dimensi Assurance atau Jaminan (X ₃)	61
4.3.4 Dimensi Emphaty atau Empati (X ₄)	63
4.3.5 Dimensi Tangibility atau Bukti Fisik (X ₅)	66
4.4 Analisis Deskriptif Variable Kepuasan Pemegang Polis Asuransi Jiwa Prudential Life Assurance (Y)	68
4.5 Analisis Regresi Berganda	70
4.5.1 Uji Serempak (Uji F)	73
4.5.2 Uji Parsial t (Uji t)	73
4.5.3 Koefisien Determinan (R ²)	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	
Lampiran 1: Kuesioner	81
Lampiran 2: Distribusi Jawaban Responden pada Kuesioner	85
Lampiran 3: Output SPSS 17.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Kualitas Layanan (X)	37
Tabel 3.2	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	38
Tabel 3.3	Instrumen Skala Likert	39
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	52
Tabel 4.2	Reliability Statistics	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Premi per Bulan ...	56
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Fasilitas	57
Tabel 4.8	Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat	58
Tabel 4.9	Penyampaian informasi dilakukan dengan jelas dan akurat	58
Tabel 4.10	Penyampaian konfirmasi jawaban dilakukan dengan tepat waktu	59
Tabel 4.11	Permasalahan yang disampaikan ditanggapi dengan cepat	59
Tabel 4.12	Permasalahan ditangani secara cepat dan tepat	60

Tabel 4.13	Selalu siap sedia apabila dibutuhkan	61
Tabel 4.14	Menguasai pengetahuan dan prosedur dalam menangani masalah	61
Tabel 4.15	Merasa nyaman dan aman melakukan interaksi dengan HRO	62
Tabel 4.16	Sopan dan ramah dalam melayani nasabah	62
Tabel 4.17	Melakukan pendekatan secara personal kepada nasabah saat melayani keluhan	63
Tabel 4.18	Memiliki kemampuan untuk mendengarkan dan sangat memahami keinginan dari nasabah	64
Tabel 4.19	Memiliki jam kerja yang diinginkan nasabah	64
Tabel 4.20	Selalu mementingkan kepentingan nasabah	65
Tabel 4.21	Memiliki ruangan yang nyaman untuk berinteraksi	66
Tabel 4.22	Fasilitas Teknologi (sistem) digunakan sudah cukup canggih	66
Tabel 4.23	Staff selalu berpenampilan rapi dan bersih	67
Tabel 4.24	Konsumen berkeinginan datang kembali untuk memanfaatkan fasilitas layanan perusahaan lainnya	68
Tabel 4.25	Konsumen berkeinginan menceritakan pengalaman baik atas fasilitas layanan perusahaan	69
Tabel 4.26	Konsumen berkeinginan mengajak kerabat atau keluarga untuk menjadi nasabah perusahaan	69

Tabel 4.27 Konsumen berkeinginan tetap mempertimbangkan perusahaan sebagai pilihan pertama	70
Tabel 4.28 Coefficients ^a	71
Tabel 4.29 Anova ^b	73
Tabel 4.30 Model Summary ^b	76



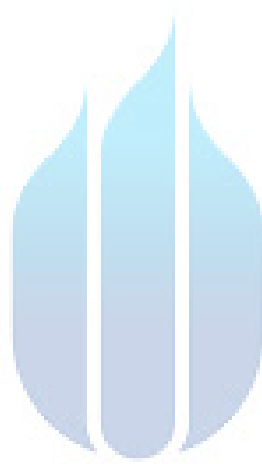
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Hipotesis	32
----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2:	Distribusi Jawaban Responden pada Kuesioner	83
Lampiran 3:	Output SPSS 17.....	92



UNIVERSITAS
MERCU BUANA