



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DIVISI *OTO CLAIM CENTRE*
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
ASURANSI CENTRAL ASIA
(ACA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Komunikasi Bidang Studi
Advertising & Marketing Communication**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

KHOIRUL FAJRIN

4430401 – 049

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MARKETING COMMUNICATION

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DIVISI
OTO CLAIM CENTRE DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN ASURANSI CENTRAL ASIA (ACA)

Nama : Khoirul Fajrin

Nim : 4430401 – 049

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2011

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DIVISI
OTO CLAIM CENTRE DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN ASURANSI CENTRAL ASIA (ACA)

Nama : Khoirul Fajrin

Nim : 4430401 – 049

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Juli 2011

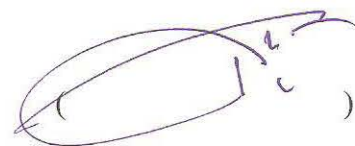
Ketua Sidang,
(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si.)



Penguji Ahli,
(S.M Niken Restaty, S.Sos. M.Si.)



Pembimbing,
(Dr. Farid Hamid, M.Si)



LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DIVISI
OTO CLAIM CENTRE DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN ASURANSI CENTRAL ASIA (ACA)

Nama : Khoirul Fajrin

Nim : 4430401 – 049

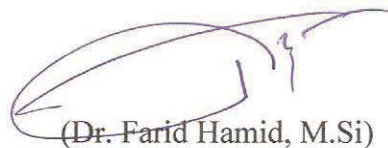
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, Juli 2011

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

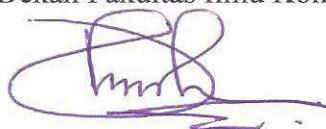
Disetujui dan diterima oleh:
Pembimbing



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

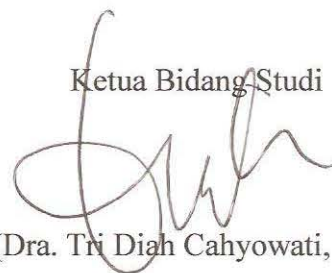
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi



(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah *subhanahu wa ta'ala*, karena karunia dan anugerah-Nya yang senantiasa diberikan kepada seluruh makhluk-Nya di alam semesta raya ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah pada junjungan besar kita, Nabi Muhammad *shalaullohu alaihi wasalam*, keluarga dan para sahabatnya.

Alhamdulillah, Peneliti dapat menyelesaikan Makalah Skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication. Makalah ini berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Divisi *Oto Claim Centre* Terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Central Asia (ACA)”.

Peneliti sadar makalah ini masih jauh dari sempurna dan banyak terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun senantiasa peneliti harapkan untuk dapat meningkatkan kualitas makalah ini selanjutnya.

Pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu kami dalam proses penyusunan makalah ini, sehingga dapat tersusun dengan baik, yaitu:

1. Bapak Dr. Farid Hamid M.Si, selaku Dosen Pembimbing. Terima Kasih Pak atas segala bantuan dan kesabaran Bapak dalam membimbing saya sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati. M.Si, selaku ketua sidang dan kepala jurusan *Marketing Communication*. Terima kasih atas segala bantuan dan ilmu yang telah ibu berikan pada saya.
3. Ibu S.M Niken Restaty, S.Sos. M.Si., selaku penguji ahli. Terima kasih untuk segala saran dan bantuan yang selama ini sudah ibu berikan kepada saya.
4. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.

5. Seluruh dosen dan pegawai di Universitas Mercu Buana atas segala yang terbaik yang telah mereka berikan kepada saya.
6. Mamah dan Papah ku yang aku sayang. Terima kasih atas segala kasih sayang dan doa yang telah kalian berikan. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan berkahNya untuk kalian. Amin
7. Gendy Taralitasari, istriku yang aku cintai. Terima kasih atas perhatian, kasih sayang, kesabarannya dan supportnya selama ini dalam menyusun skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan di jurusan Marcomm 2004, Asmuni, Aris Demplon, Engkoh, Anwar, Deni, Adi, Dini, Esty, Iyos, Irni, Santi, Ziza, dan semua sahabat marcomm lainnya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih kawan untuk semua kenangan dan persahabatan yang ada selama ini.
9. Para responden yang terlibat dalam penelitian ini, karena telah bersedia mencurahkan waktu dan perhatiannya dalam mengerjakan kuisioner yang saya berikan.
10. Staff dan Karyawan PT. Asuransi Central Asia yang telah membantu peneliti selama proses pengumpulan data maupun survey.

Dikarenakan keterbatasan ruang, Peneliti memohon maaf kepada pihak-pihak yang turut membantu peneliti dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, namun tidak dapat peneliti sebutkan dalam kata pengantar ini.

Akhirnya, Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi banyak pihak. Amin.

Assalaamu 'Alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Juli 2011

Khoirul Fajrin
Nim : 4430401 - 049

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Dan Perbaikan Skripsi.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel dan Gambar.....	ix
Abstraksi.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	
1	
1.2. Rumusan Masalah.....	
10	
1.3. Tujuan Penelitian.....	
10	
1.4. Signifikansi Penelitian.....	
10	
1.4.1. Signifikansi Akademis.....	
10	
1.4.2. Signifikansi Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Komunikasi Pemasaran.....	
11	
2.2. Pemasaran Jasa.....	
13	
2.3. Konsep Pelayanan.....	
16	
2.4. <i>Service Quality</i>	
18	
2.4.1. <i>Tangible</i>	20
2.4.2. <i>Reliability</i>	20
2.4.3. <i>Responsiveness</i>	21
2.4.4. <i>Assurance</i>	21
2.4.5. <i>Empaty</i>	21
2.5. Pengertian Pelanggan.....	22
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	23

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1.	Tipe Penelitian	30
3.2.	Metode Penelitian	30
3.3.	Populasi dan Sampel	31
3.3.1.	Populasi	31
3.3.2.	Sampel	32
3.4.	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	34
3.4.1.	Definisi Konsep	34
3.4.2.	Operasionalisasi Konsep	34
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.7.1.	Uji Validitas	36
3.7.2.	Uji Reliabilitas	37
3.6	Uji Koefien Korelasi	37
3.7	Hipotesis Penelitian	38
3.8	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7.1.	Data Primer	41
3.7.2.	Data Skunder	41
3.9	Teknik Analisia Data	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1.	Gambaran Umum PT. Asuransi Central Asia	44
4.1.1.	Sejarah PT. Asuransi Central Asia	44
4.1.2.	Visi dan Misi PT. Asuransi Central Asia	45
4.1.3.	Divisi Oto Claim Center	46
4.1.3.1	Struktur Organisasi Oto Claim Centre	46
4.1.3.2	Visi & Misi Oto Claim Centre (OCC)	47
4.2.	Hasil Penelitian	48
4.2.1.	Karakteristik Responden	49
4.2.2.	Analisis Data Variabel X	52
4.2.3.	Analisis Data Variabel Y	70
4.2.4	Analisis Statistik	75
4.2.4.1	Hasil Uji Validitas	75
4.2.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	79
4.2.5	Pengujian Hipotesis Melalui Uji Statistik t	81

4.3.	Pembahasan.....	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1.	Kesimpulan.....	88
5.2.	Saran-saran.....	90

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2	Umur Responden.....	48
Tabel 4.3	Pendidikan Formal.....	49
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.5	Kelengkapan Kerja Karyawan.....	51
Tabel 4.6	Kondisi Gedung.....	52
Tabel 4.7	Pakaian Karyawan.....	53
Tabel 4.8	Kondisi Komputer Petugas.....	54
Tabel 4.9	Pelayanan Penanganan Keluhan.....	57
Tabel 4.10	Tanggap Dalam Menerima Telepon.....	59
Tabel 4.11	Informasi Akurat Perbaikan.....	59
Tabel 4.12	Pelayanan Proses Klaim.....	60
Tabel 4.13	Jam Pelayanan Klaim.....	61
Tabel 4.14	Pelayanan Klaim Cepat Dan Tepat.....	62
Tabel 4.15	Penanganan Klaim di Tempat Kejadian.....	63
Tabel 4.16	Rasa Aman Lingkungan Kantor.....	64
Tabel 4.17	Keramahan Karyawan Dalam Berbicara.....	65
Tabel 4.18	Kenyamanan Lingkungan Kantor.....	66
Tabel 4.19	Kejutan Pemberian Hadiah.....	67
Tabel 4.20	Kartu Ucapan Selamat Ulang Tahun.....	68
Tabel 4.21	Perhatian Personal Dari Karyawan.....	69
Tabel 4.22	Keinginan Perbaikan Kendaraan.....	70
Tabel 4.23	Dilayani Dengan Petugas Yang Ramah.....	71
Tabel 4.24	Dilayani Dengan Cepat Dan Tepat.....	72
Tabel 4.25	Mebutuhkan Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat.....	73
Tabel 4.26	Hasil Perbaikan.....	74
Tabel 4.27	Pelayanan Yang Sopan Dari Petugas.....	74
Tabel 4.28	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	76

Tabel 4.29	Hasil Uji Validitas Variabel Y	78
Tabel 4.30	Correlations	78
Tabel 4.31	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	80
Tabel 4.32	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	80
Tabel 4.33	Hasil Uji t	81

