



**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN YANG
DILAKUKAN OLEH MARKETING PUBLIC RELATIONS
(MPR) JASA ASURANSI KERUGIAN PT. ASURANSI
NIPPONKOA INDONESIA DI JAKARTA**

SKRIPSI

Outline Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :
Ayu Saraswati
44210110089

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Yang Dilakukan Oleh
Marketing *Public Relations* (MPR) Jasa Asuransi Kerugian PT.
Asuransi NIPPONKOA Indonesia

Nama : Ayu Saraswati

NIM : 44210110089

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 14 Agustus 2012

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi

(Drs. A. Rahman MM., M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Nama : Ayu Saraswati
2. NIM : 44210110089
3. Fakultas : Ilmu Komunikasi
4. Bidang Studi : *Public Relations*
5. Judul : Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Yang Dilakukan Oleh Marketing *Public Relations* (MPR) Jasa Asuransi Kerugian PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia Di Jakarta

Jakarta, 1 September 2012

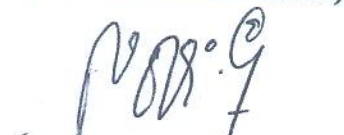
Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Irmulan Sati T. SH., M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli
Novi Erlita S.Sos., MA



(.....)

3. Pembimbing Skripsi
Drs. A. Rahman MM., M.Si



(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

1. Nama : Ayu Saraswati
2. NIM : 44210110089
3. Fakultas : Ilmu Komunikasi
4. Bidang Studi : *Public Relations*
5. Judul : Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Yang Dilakukan Oleh Marketing *Public Relations* (MPR) Jasa Asuransi Kerugian PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia Di Jakarta

Jakarta, 1 September 2012

Pembimbing Skripsi

(Drs. A. Rahman MM., M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Program Studi

(Drs. Juwono Tri Atmodjo M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penilaian Tingkat Kepuasan Yang Dilakukan Oleh Marketing *Public Relations* (MPR) Jasa Asuransi Kerugian PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia Di Jakarta”.

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. A. Rahman MM., M.Si, selaku Dosen Pembimbing utama yang telah menyediakan waktu selama proses pengajuan judul sampai dengan selesainya proposal skripsi ini.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Drs. Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Mercu Buana yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Teman-teman karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia (Bapak Budiyanto, Ibu Rosihana Lestari, Ibu Donna Juliarti, Ibu Elisabeth Respati Ningrum) yang sudah membantu dan memberikan saya info seputar PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia.

6. Terima kasih kepada Orang Tua, Coky Prabowo, Andana Vivi, dan Rani Mustikawati yang telah memberikan dorongan moril selama masa pengerjaan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada seluruh teman-teman angkatan 2010, seluruh staff Mercu Buana, dan seluruh orang yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.

Jakarta, Agustus 2012

Penulis,

Ayu Saraswati

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
ABSTRAKSI	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Akademis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Komunikasi	11
2.1.1 Fungsi Dan Tujuan Komunikasi	12
2.1.2 Proses Komunikasi	13
2.1.3 Efektivitas Komunikasi	14
2.2 Pengertian <i>Public Relations</i>	15
2.2.1 Peran <i>Public Relations</i>	17
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	18
2.2.3 <i>Customer Relations</i>	20
2.2.3.1 Fungsi <i>Customer Relations</i>	21
2.2.3.2 Strategi <i>Customer Relations</i>	23
2.3 Marketing <i>Public Relations</i>	25
2.3.1 Peran Marketing <i>Public Relations</i>	27
2.3.2 Fungsi Marketing <i>Public Relations</i>	30
2.3.3 Faktor-faktor Penyebab Dibutuhkannya Strategi Marketing <i>Public Relations</i>	33
2.3.4 Teknik Marketing <i>Public Relations</i>	34
2.4 Pengertian Pelanggan	36
2.5 Kepuasan Pelanggan	37
2.5.1 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan	41

2.5.2 Ukuran Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian	45
3.3 Populasi Dan Sampel	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	46
3.4 Definisi Dan Operasionalisasi Konsep	48
3.4.1 Definsi Konsep	48
3.4.2 Opersionalisasi Konsep	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1 Data Primer	52
3.5.2 Data Sekunder	52
3.5.3 Validitas	53
3.5.4 Reliabilitas	54
3.6 Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	59
4.1.1 Sejarah PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia	59
4.1.2 Mutu, Visi, Misi	
PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia	60
4.1.2.1 Mutu PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia	60
4.1.2.2 Visi PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia	60
4.1.2.3 Misi PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia	61
4.1.3 Manajemen Profil	61
4.1.4 Produk dan Layanan	
PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia	62
4.1.5 Struktur Organisasi	
PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia	68
4.1.6 Head Office	69
4.2. Hasil Penellitian	70
4.2.1 Identitas Responden	71
4.2.2 Variabel Produktivitas	73
4.3 Hail Keseluruhan	90
4.4 Pembahasan	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: KUESIONER PELANGGAN
LAMPIRAN 2	: HASIL TABULASI KUESIONER PELANGGAN
LAMPIRAN 3	: SURAT KETERANGAN UNIVERSITAS MERCUBUANA
LAMPIRAN 4	: SURAT REFERENSI KANTOR
LAMPIRAN 5	: RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	:Jumlah pemegang polis PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia
Tabel 3.1	: Operasionalisasi konsep
Tabel 3.2	: Skor penelitian Skala Likert
Tabel 4.2.1	: Identitas responden berdasarkan jenis kelamin
Tabel 4.2.2	: Identitas responden berdasarkan usia/umur
Tabel 4.2.3	: Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan
Tabel 4.2.4	: Identitas responden berdasarkan pekerjaan
Tabel 4.2.2.1	:Kemampuan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam memberikan informasi jasa asuransi yang ditawarkan
Tabel 4.2.2.2	: Penanganan polis pelanggan diproses dengan cepat
Tabel 4.2.2.3	: Ketepatan waktu karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam pengiriman polis kepada pelanggan
Tabel 4.2.2.4	: Kesigapan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam melayani pelanggan
Tabel 4.2.2.5	: Penanganan keluhan pelanggan diproses dengan cepat oleh karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia
Tabel 4.2.2.6	: Kecepatan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam menangani transaksi
Tabel 4.2.2.7	: Pengetahuan mengenai jasa asuransi yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan
Tabel 4.2.2.8	: Keterampilan yang dimiliki karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam memberikan pelayanan
Tabel 4.2.2.9	: Kinerja karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia
Tabel 4.2.2.10	: Kemudahan pelanggan dalam menghubungi karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia

Tabel 4.2.2.11	: Lokasi perusahaan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia mudah dijangkau oleh pelanggan
Tabel 4.2.2.12	: Kemudahan pelanggan apabila ingin bertemu dengan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia
Tabel 4.2.2.13	: Kesopanan dan keramahan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam menangani keluhan/komplain pelanggan
Tabel 4.2.2.14	: Sikap karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam melayani pelanggan baik bertemu maupun melalui telepon
Tabel 4.2.2.15	: Perhatian yang diberikan oleh karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia kepada pelanggan
Tabel 4.2.2.16	: Kemampuan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi baru/penting kepada pelanggan
Tabel 4.2.2.17	: Hubungan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia untuk tetap menjalin komunikasi dengan pelanggan
Tabel 4.2.2.18	: Kemampuan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam memberikan saran kepada pelanggan apabila terdapat masalah dengan jasa asuransi yang digunakan
Tabel 4.2.2.19	: Kemampuan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan
Tabel 4.2.2.20	: Prestasi yang dimiliki oleh perusahaan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia
Tabel 4.2.2.21	: Kemampuan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam menjaga reputasi perusahaan
Tabel 4.2.2.22	: Keamanan fisik (<i>physical safety</i>) yang diberikan oleh karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia kepada pelanggan

Tabel 4.2.2.23	: Kemampuan finansial (<i>financial safety</i>) yang diberikan oleh karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia kepada pelanggan
Tabel 4.2.2.24	: Kerahasiaan (<i>confidentiality</i>) yang diberikan oleh karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia kepada pelanggan
Tabel 4.2.2.25	: Tindakan cepat yang diberikan karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia dalam memahami kebutuhan pelanggan
Tabel 4.2.2.26	: Karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia memahami apa yang dibutuhkan pelanggan dalam menggunakan jasa asuransi
Tabel 4.2.2.27	: Karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia mengerti keinginan utama pelanggan
Tabel 4.2.2.28	: Tata letak (interior) ruangan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia
Tabel 4.2.2.29	: Kebersihan dan kenyamanan ruangan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia
Tabel 4.2.2.30	: Sarana komunikasi yang dimiliki oleh PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia (Telp, Fax, Email)