

Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	11 Maret 2011
No. Reg. :	1. 100100506
	2. Am / 101 324



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

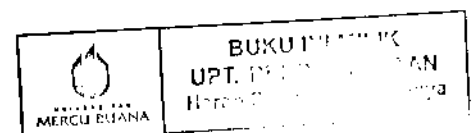
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN PT.ASURANSI
PAROLAMAS CILEGON.**

KARYA AKHIR

OLEH

**PURWANTONO
55108010011**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**





UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN PT.ASURANSI
PAROLAMAS CILEGON**

**KARYA AKHIR
DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH

**PURWANTONO
55108010011**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**

ABSTRACT

Use the dimensions of service quality in measuring the gap is to make improvements in the quality control program that used the service as an alternative proposal for improving the quality of service that is oriented towards customer satisfaction, as one strategy to empower the company in overall service quality.

PT.Asuransi Parolamas in its development, many of the challenges facing increasing competition in the insurance industry that offers a variety of security and protection. In order to survive, a strategy of retaining the customer becomes important, so that customer satisfaction is perioritas in the service sector.

The accuracy and correctness of reading customers' desires is one of the key success factor of quality of service. PT.Asuransi Parolamas as insurance providers seeking to build a commitment to the customer in providing customer satisfaction for products that use the services it provides.

As measures to determine how the level of customer satisfaction on service quality PT.Asuransi Parolamas is to measure the service quality dimension in service; Reliabiliy, Reponsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. The measurement is done by holding a questionnaire using Likert scale to 60 customers. Results of data processing done by the method and the use Analisis Performance Importance diagram there are four indicators Cartesian services that require special attention, 13 indicators that they fulfill customer expectations, 9 indicators are on a low perioritas and three indicators are in quadrant four or redundant.

ABSTRAK

Penggunaan dimensi service quality dalam pengukuran kesenjangan adalah untuk melakukan program perbaikan dalam pengendalian kualitas layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas layanan yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan kualitas layanan menyeluruh.

PT.Asuransi Parolamas dalam perkembangannya banyak menghadapi tantangan dari semakin ketatnya persaingan di industri asuransi yang menawarkan beragam jaminan dan perlindungan. Untuk dapat bertahan, strategi dalam mempertahankan pelanggan menjadi hal penting, sehingga kepuasan pelanggan adalah prioritas dalam sektor jasa.

Ketepatan dan kehenaran memhaca keinginan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu kualitas pelayanan. PT.Asuransi Parolamas sebagai penyedia jasa asuransi berusaha membangun suatu komitmen kepada pelanggan dalam memberikan kepuasan pelanggan untuk menggunakan jasa produk yang disediakannya.

Sebagai langkah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan PT.Asuransi Parolamas adalah dengan mengukur kualitas layanan tersebut dalam dimensi pelayanan ; Reliabiliy, Reponsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible. Pengukuran tersebut dilakukan dengan mengadakan kuisisioner memakai skala Likert terhadap 60 pelanggan. Hasil pengolahan data yang dilakukan dengan metode Importance Performance Analysis dan pemakaian diagram Kartesius terdapat 4 indikator layanan yang memerlukan perhatian khusus, 13 indikator yang sudah memenuhi harapan pelanggan dan 9 indikator berada pada prioritas rendah dan 3 berada pada indikator berlebihan.

PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan
PT.Asuransi Parolamas Cilegon

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Purwantono

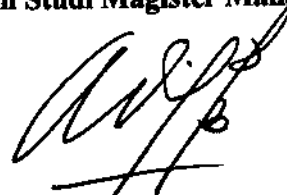
NIM : 55108010011

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 4 Agustus 2010

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D

Pembimbing



Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, MSc.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya

bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan
PT.Asuransi Parolamas Cilegon**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Purwantono

NIM : 55108010011

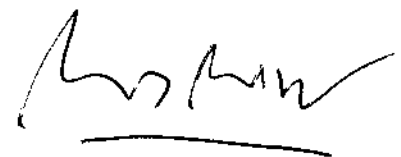
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 25 Juli 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi 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 sumber kebenarannya.

Jakarta, 4 Agustus 2010



Purwantono

(55108010011)

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan karya akhir ini tepat pada waktunya.

Banyak kendala yang dialami penulis selama masa pembuatan karya akhir ini terutama kendala waktu dan jadwal kegiatan yang padat. Tetapi berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang tidak ternilai artinya.

Karya Akhir ini untuk memenuhi syarat-syarat untuk dapat meraih gelar Sarjana Strata 2 (S2) pada Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam karya akhir ini penulis mengambil judul "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PT.Asuransi Parolamas Cilegon".

Dengan tersusunnya Karya Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, pada kesempatan ini, kami ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Ir.Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc sebagai pembimbing Utama yang sangat membantu, membimbing dan mengarahkan dalam penyelesaian karya akhir ini.
2. Bapak Ir.Har Adi Basri, M.Ec,Ph.D serta seluruh dosen pengajar yang telah memberikan tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

3. Kedua Orang Tuaku, Ibu Mertua serta Istri dan anakku tercinta Annisa yang memberikan izin dan doa serta dukungan kepada Penulis agar tetap semangat belajar
4. Bapak drs.Syarifuddin Harahap selaku Direktur Utama PT.Asuransi Parolamas yang selalu memberikan semangat dan arahan baik langsung maupun lewat surat-suratnya.
5. Teman dan sahabat MM-UMB angkatan XIII yang penuh dengan rasa kekeluargaan dan saling memberikan semangat belajar.
6. Terima kasih kepada Staff Administrasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mendukung segala kebutuhan akademik penulis.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta serta semua pihak yang telah membantu sehingga penulisan karya akhir ini dapat terselesaikan.

Akhir kata penulis berharap hasil dari karya akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Cilegon, 25 Juli 2010

Purwantono

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
1.4. Manfaat dan Kegunaan	4
1.5. Sistematika Penulisan	5

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan	7
2.2. Lingkup Bidang Usaha	9
2.3 Sumber Daya	15
2.4 Tantangan Bisnis	16

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Definisi Asuransi	24
3.2 Asuransi Umum	25
3.3 Prinsip Asuransi Umum	25
3.3.1 Prinsip <i>Insurable Interes</i>	25
3.3.2 Prinsip <i>Utmos Good Faith</i>	25
3.3.3 <i>Indemnity</i>	26
3.3.4 <i>Subrogasi</i>	26
3.3.5 <i>Contribusi</i>	27
3.3.6 <i>Proximate Cause</i>	27
3.4. Premi Asuransi	28
3.4.1 Fungsi Premi Asuransi	28

3.5. Konsep Kepuasan Pelanggan	28
3.5.1. Pengertian Jasa / Pelayanan	28
3.5.2. Karakteristik Jasa	29
3.5.3. Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	33
3.5.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	34
3.5.5. Mengelola Kualitas Pelayanan	37
3.5.6. Tipe-Tipe Pemasaran Jasa	38
3.5.7. Mempertahankan Kualitas Jasa	38
3.5.8. Jasa Sebagai Suatu Sistem	39
3.5.9. Pengertian Pelanggan (<i>Customer</i>)	40
3.6. Mengukur Kepuasan Pelanggan	43
3.6.1. Mengukur Kualitas Jasa	43
3.6.2. Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan	45
3.6.3. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	45
3.6.4. Teknik Pembuatan Kuesioner	45
3.6.5. Prinsip Penulisan Kuesioner	48
3.6.6. Teknik Skala	50
3.6.7. Metode Skala	51
3.7. Analisis Validitas dan Realibitas	53
3.7.1. Validitas	53
3.7.2. Realibilitas	53
3.8. Teknik Sampling	56
3.8.1. Penentuan Jumlah Sampel	56
3.8.2. Beberapa Metode Pengambilan Sampel	57
3.9. Kerangka Pemikiran	58

BAB IV METODE Riset

4.1. Objek Riset	59
4.1.1. Tempat Riset	59
4.1.2. Waktu Riset	59
4.2. Metode Riset	59
4.2.1. Metode Pengumpulan Data	60
4.2.2. Metode Pengambilan Sampel	61
4.2.3. Definisi Operasional Variabel	62
4.3. Pengolahan Data	63
4.3.1. Skala Pengukuran Questioner	66

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1. Uji Validitas dan Realibilitas	68
5.2. Analisa Data dan Pembahasan	72
5.2.1. Analisa Tingkat <i>Reliability</i>	72
5.2.2. Analisa Tingkat <i>Responsiveness</i>	75
5.2.3. Analisa Tingkat <i>Assurance</i>	78
5.2.4. Analisa Tingkat <i>Empathy</i>	81
5.2.5. Analisa Tingkat <i>Tangibles</i>	84

5.2.6. Analisa Gambaran Umum	87
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan	93
6.2. Rekomendasi.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	98
RIWAYAT HIDUP	110

DAFTAR TABEL

2.1.Gambaran Posisi Keuangan PT.Asuransi Parolamas	21
2.2.Struktur Organisasi PT.Asuransi Parolamas	23
4.1.Operasional Variabel	62
4.2.Kriteria Penilaian Responden	66
5.1.Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan	69
5.2.Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja	69
5.3.Tingkat Kepentingan (<i>Corrected Item-Total Correlation</i>)	70
5.4.Tingkat Kinerja (<i>Corrected Item-Total Correlation</i>)	71
5.5.Perhitungan rata-rata dari Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Reliability)	72
5.6.Perhitungan rata-rata dari Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Responsiveness)	75
5.7.Perhitungan rata-rata dari Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Assurance)	78
5.8.Perhitungan rata-rata dari Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Empathy)	81
5.9.Perhitungan rata-rata dari Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Tangibles)	84
5.10.Perhitungan rata-rata dari Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	87
5.11.Pemetaan Strategi Pengembangan Kualitas Layanan	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.Original Kerangka Kerja Importance Performance Analysis	46
Gambar 3.2.Kerangka Pemikiran	58
Gambar 4.1.Diagram Kartesius	65
Gambar 5.1.Diagram Kartesius untuk jenis pelayanan (Reliability)	73
Gambar 5.2.Diagram Kartesius untuk jenis pelayanan (Responsiveness)	76
Gambar 5.3.Diagram Kartesius untuk jenis pelayanan (Assurance)	79
Gambar 5.4.Diagram Kartesius untuk jenis pelayanan (Empathy).....	82
Gambar 5.5.Diagram Kartesius untuk jenis pelayanan (Tangibles)	85
Gambar 5.6.Diagram Kartesius rata-rata dari Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kiner..	89

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1. Posisi Keuangan PT.Asuransi Parolamas	21
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Tingkat Kepentingan Reliability Dan Responsiveness	98
Lampiran 2 : Data Tingkat Kepentingan Assurance Dan Emphaty	99
Lampiran 3 : Data Tingkat Kepentingan Tangible Dan Kinerja Reliability	100
Lampiran 4 : Data Tingkat Kinerja Responsiveness Dan Assurance	101
Lampiran 5 : Data Tingkat Kinerja Emphaty Dan Tangible	102
Lampiran 6 : Angket Pertanyaan	103