



SKRIPSI

PERSEPSI *CUSTOMER* TERHADAP KUALITAS LAYANAN ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PT. ASURANSI WAHANA TATA

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Disusun Oleh :

**Nama : Fikarolisa Juliastuti
Nim : 4420411-010
Jurusan : Public Relations**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PERSEPSI *CUSTOMER* TERHADAP KUALITAS
LAYANAN ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PT.
ASURANSI WAHANA TATA

Nama : Fikarolisa Juliastuti

N I M : 4420411-010

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2006

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Fikarolisa Juliastuti
NIM : 4420411-010
Jurusan : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : *Persepsi Customer Terhadap Kualitas Layanan Asuransi Kendaraan Bermotor PT. Asuransi Wahana Tata*

Jakarta, Oktober 2006

1. Ketua Sidang
Nama :



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dra. Agustina Zubair, M.Si)

2. Penguji Ahli
Nama :



(Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S, M.Si)

3. Pembimbing
Nama :



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Fikarolisa Juliastuti
NIM : 4420411-010
Jurusan : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : *Persepsi Customer Terhadap Kualitas Layanan Asuransi Kendaraan Bermotor PT. Asuransi Wahana Tata*

Disetujui Dan Diterima Oleh,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)



(Irmulan Sati T., S.H., M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, atas kebaikan serta berkah-berkah yang telah diberikan khususnya selama proses penyelesaian skripsi ini.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Universitas Mercu Buana dengan judul “Persepsi Customer terhadap Kualitas Layanan Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Wahana Tata”.

Terwujudnya skripsi ini sejak awal penulisan, penelitian dilapangan, hingga pengerjaan akhir, tidak terlepas dari banyak pihak yang telah sangat membantu, baik secara moral maupun materil. Maka dalam kesempatan ini, dengan tulus saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta, ayah, bunda, kakak yang selama ini telah memberikan dukungan, perhatian, doa dan kasih sayang yang tidak terukur sampai terwujudnya skripsi ini.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus selaku pembimbing penulisan skripsi ini, yang telah sabar memberikan bimbingan, semangat, dukungan serta meluangkan waktu untuk mengoreksi sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Irmulan Sati, M.Si selaku ketua jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan sampai skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Eddy Chandra SE, selaku Direktur PT. Asuransi Wahana Tata yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Suyatno Suroredjo, selaku HR Manager, yang telah mengizinkan dan membantu memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Bapak Hengki Wibowo, selaku Deputy Manager Divisi Underwriting Kendaraan Bermotor yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak Koes Bardjono, selaku Pro Manager Marketing yang telah memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis sampai skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Mas Sandi, yang telah sabar memberikan dukungan moril, bantuan dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman di Universitas Mercu Buana khususnya Clara Ardhani Darmayanti, Nuning Santi Vera, Ririn Setyorini serta teman-teman sekelas PR angkatan V yang selalu mendukung dan memiliki peran yang sangat besar dalam membantu penulis dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan kerendahan hati penulis mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini. Semoga penyusunan skripsi ini tidak saja bermanfaat bagi penulis, namun diharapkan hasilnya juga berguna terutama bagi jurusan Ilmu Komunikasi dan peneliti-peneliti lainnya serta khalayak umumnya.



Jakarta, Oktober 2006

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Tanda Lulus Sidang Skripsi	ii
Pengesahan Perbaikan Skripsi	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	xi

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Signifikansi Penelitian.....	9

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

II.1 Pengertian Komunikasi	10
II.2 Public Relations.....	12
II. 2. 1 Peran dan Fungsi Public Relations.....	15
II. 2. 2 Customer Relations.....	19
II.3 Konsep Persepsi.....	22
II.3.1 Persepsi.....	22
II.3.1.1 Sensasi	25
II.3.1.2 Atensi	26
II.3.1.3 Interpretasi	27
II.3.1.4 Memori	28
II.4 Produk Jasa dan Layanan.....	30
II.4.1 Pengertian Produk dan Layanan	30
II.4.2 Kualitas Layanan	31
II.4.3 Kepuasan Pelanggan	34

BAB III METODOLOGI

III. 1 Tipe Penelitian	37
III. 2 Metode Penelitian	37
III. 3 Teknik Penulisan Data	38
III. 4 Populasi dan Sample	38
III. 4. 1 Populasi	38
III. 4. 2 Sample	39
III. 5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	40
III. 5. 1 Definisi Konsep	40
III. 5. 2 Operasionalisasi Konsep	41
III. 6 Teknik Pengumpulan Data	43
III. 6. 1 Skala Likert	43
III. 6. 2. Pengukuran	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Obyek Riset	45
IV.2. Demografi Responden	60
IV.3. Pembentukan Variabel Persepsi terhadap Kualitas Layanan	64
IV.5. Analisa	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan	85
V.2. Saran	86

Daftar Pustaka	xii
Lampiran-Lampiran	



DAFTAR TABEL

Demografi Responden

Tabel 1	: Jenis Kelamin.....	60
Tabel 2	: Usia.....	60
Tabel 3	: Status Pendidikan.....	61
Tabel 4	: Jenis Pekerjaan.....	61
Tabel 5	: Lama Menjadi <i>Customer</i>	62
Tabel 6	: Banyak Kendaraan Diasuransikan.....	62
Table 7	: Perusahaan Asuransi Lain.....	63
Tabel 8	: Mengetahui Wahana Tata.....	63
Tabel 9	: Alasan Memilih Wahana Tata.....	64

Pembentukan Variabel Persepsi terhadap Kualitas Layanan

Tabel 10	: Kerapihan Penampilan dari Staff.....	65
Tabel 11	: Jumlah Staff Pemberi Layanan terhadap Klaim.....	65
Tabel 12	: Lokasi Tempat Layanan Klaim.....	66
Tabel 13	: Kenyamanan Suasana Tempat Layanan Klaim.....	66
Tabel 14	: Penggunaan Peralatan Bengkel Yang Modern.....	67
Tabel 15	: Fasilitas Pelayanan Klaim Yang Ditawarkan.....	67
Tabel 16	: Sarana Penerima Keluhan terhadap Klaim.....	68
Tabel 17	: Keseriusan Staff Menangani Keluhan terhadap Klaim.....	68
Tabel 18	: Kesungguhan Staff Menangani Keluhan.....	69
Tabel 19	: Tanggung Jawab Staff Menangani Keluhan terhadap Klaim.....	69
Tabel 20	: Kemampuan Staff Menangani Keluhan terhadap Klaim.....	70
Tabel 21	: Kejelasan Staff Menerangkan Prosedur Klaim.....	71
Tabel 22	: Prosedur dan Persyaratan Klaim Sederhana.....	71
Tabel 23	: Kemauan Staff Memberikan Layanan terhadap Klaim.....	72
Tabel 24	: Staff Membantu Dalam pengisian Polis.....	72
Tabel 25	: Kecepatan Dalam Memberikan Layanan.....	73
Tabel 26	: Kesadaran Staff akan Tugas terhadap Klaim.....	73

Tabel 27 : Tanggap terhadap Keluhan Klaim.....	74
Tabel 28 : Keterampilan Staff Memberikan Layanan terhadap Klaim.....	74
Tabel 29 : Keahlian Staff Memberikan Layanan terhadap Klaim.....	75
Tabel 30 : Kejujuran Petugas Pemberi Layanan terhadap Klaim.....	75
Tabel 31 : Kecermatan Petugas Memberikan Layanan terhadap Klaim.....	76
Tabel 32 : Usaha Petugas Memberi Layanan Terbaik.....	77
Tabel 33 : Kesabaran Tugas Pemberi Layanan terhadap Klaim.....	77
Tabel 34 : Keramahan Staff Pemberi Layanan terhadap Klaim.....	78
Tabel 35 : Kesopanan Staff Pemberi Layanan terhadap Klaim.....	78
Tabel 36 : <i>Tangible</i>	79
Tabel 37 : <i>Reliability</i>	80
Tabel 38 : <i>Responsiveness</i>	80
Tabel 39 : <i>Assurance</i>	81
Tabel 40 : <i>Empathy</i>	81



DAFTAR LAMPIRAN

1. Ranging Prioritas Menggunakan Asuransi
2. Kuesioner
3. Coding Sheet
4. Data Skor Indeks Masing-Masing Variabel

