

TUGAS AKHIR

**Analisa Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi PT. XXX Terhadap Kepuasan Nasabah
Dengan Metode Service Quality**

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat

Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh:

Nama : Jonis Suparman Situmorang

NIM : 41614120099

Program Studi : Teknik Industri

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Jonis Suparman Situmorang

NIM : 41614120099

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi PT. XXX
Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Methode Service Quality

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keaslian nya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



A handwritten signature in black ink is written over a green 6000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. A unique identification number '58BBCAEF445911058' is also visible on the stamp.

(Jonis Suparman Situmorang)

LEMBAR PENGESAHAN

Analisa Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi PT. XXX Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Methode Service Quality

Disusun Oleh :

Nama : Jonis Suparman Situmorang

NIM : 41614120099

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,
UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Muhamad Ary Budi Yuwono, ST, MM)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

Zulfa Fitri Ikatrinasari

(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi PT. XXX Terhadap Kepuasan Nasabah. Disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Jurusan Teknik Industri untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penulisan laporan tugas ini, penulis banyak menghadapi kendala, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan bimbingan yang di berikan .

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Ibu Marta Saragi dan Bapak Saruddin Situmorang yang sangat penulis cintai yang telah banyak memberikan bantuan moril, material dan doa serta motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Bapak Muhamad Ary Budi Yuwono, ST, MM sebagai dosen pembimbing tugas akhir dengan segenap hati telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik;
3. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT Selaku Kaprodi Teknik Industri yang telah mendukung banyak hal di masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan;
4. Seluruh staf pengajar Jurusan Teknik Industri, Universitas Mercu Buana Jakarta;
5. Saudara kandung kakak, adik, abang, lae dan bere-bere penulis serta teman-teman penulis Maria Idawanty Sianturi, Jenry Sirait, Vista Simbolon, Yunie Simbolon, Allbest Sagala, Chandra Kirbi Parangin-angin, Harun Tobing, David Pasaribu, Virgina Bangun;
6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 26, Jurusan Teknik Industri, Universitas Mercu Buana Jakarta;

7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran dari berbagai pihak akademis maupun umum guna perkembangan di dunia ilmu pengetahuan.

Penulis mengharapkan semoga karya kecil berupa tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan .

Jakarta , 14 January 2017

Hormat penulis,



Jonis Suparman Situmorang

NIM. 41614120099

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Jasa	7
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	8
2.1.2 Pengertian Asuransi	9
2.1.2.1 Jenis-Jenis Asuransi	10

2.1.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.4	Pengertian Kepuasan Nasabah	12
2.2	Diagram Keterkaitan Masalah	15
2.3	Penelitian Terdahulu	16
2.4	Pengaruh Antar Variabel	20
2.4.1	Pengaruh Antara Tangible Dengan Kepuasan Nasabah.....	20
2.4.2	Pengaruh Antara Reliability Dengan Kepuasan Nasabah	21
2.4.3	Pengaruh Antara Responsiveness Dengan Kepuasan Nasabah...	21
2.4.4	Pengaruh Antara Assurance Dengan Kepuasan Nasabah.....	22
2.4.5	Pengaruh Antara Emphaty Dengan Kepuasan Nasabah	23
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Metodologi Penelitian	25
3.2	Objek Penelitian	25
3.3	Pengumpulan Data Dengan Kuesioner	25
3.3.1	Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner	26
3.4	Analisis Deskriptif	29
3.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		30
4.1	Pengumpulan Data	30
4.1.1	Penyusunan Dan Penyebaran Kuesioner	30
4.1.2	Uji Validitas Dan Reabilitas Kuesioner.....	32

4.2 Pengumpulan Data	36
4.2.1 Penentuan Jumlah Sample	36
4.2.2 Penyebaran Kuesioner	36
4.2.3 Data-data Responden	36
4.3 Pengukuran Dengan Metode Servqual	39
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Analisa Data Kuesioner Servqual	47
5.2 Analisa Metode Servqual	47
5.2.1 Mengidentifikasi Gap Skor Dengan Metode Servqual	47
5.3 Analisa Kepuasan Nasabah	52
5.4 Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tiap Dimensi	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	53
6.1 Kesimpulan	53
6.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.2 Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1.1 Atribut Pertanyaan Berdasarkan Servqual	29
Tabel 4.1.2a Uji Validitas Harapan 30 Responden	31
Tabel 4.1.2b Uji Relibilitas Harapan 30 Responden	33
Tabel 4.1.2c Uji Validitas Kinerja 30 Responden	33
Tabel 4.1.2d Uji Reabilitas Kinerja 30 Responden	34
Tabel 4.2.3a Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2.3b Kelompok Usia Responden	36
Tabel 4.2.3c Merk Kendaraan Yang di Asuransikan	37
Tabel 4.3a Data Harapan Responden Nasabah Atas Atribut Pelayanan	38
Tabel 4.3b Data Kinerja Atas Atribut Pelayanan	40
Tabel 4.3c Nilai Harapan Responden Atas Atribut Pelayanan	42
Tabel 4.3d Nilai Kinerja Atas Atribut Pelayanan	43
Tabel 4.3e Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Pelayanan	44
Tabel 5.2.1a Harapan Nasabah	46
Tabel 5.2.1b Kinerja Jasa Asuransi	48
Tabel 5.2.1c Penentuan Gap antara Harapan dan Kinerja	49
Tabel 5.2.1d Gap antara Harapan dan Kinerja Tiap Dimensi	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Diagram Keterkaitan Masalah	15
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran (ZumiZahara, 2005)	23
Gambar 4.2.3a Grafik Persentase Jenis Kelamin Responden	36
Gambar 4.2.3b Grafik Persentase Kelompok Usia Responden	36
Gambar 4.2.3c Grafik Persentase Tipe Kendaraan	37

