

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya sejumlah keluhan nasabah terhadap pelayanan klaim asuransi di PT. XXX yang diantaranya mengindikasikan menurunnya kepuasan nasabah. Dengan melihat masalah tersebut, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan metode servqual yang meliputi 5 variabel; Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang pernah klaim kendaraan selama kurang lebih 2 tahun terakhir. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan sampling quota dan ditetapkan terlebih dahulu dengan rumus slovin (1960) yang dikutip Sevilla (1994). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode servqual dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan uji korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangibles memiliki nilai tingkat kepuasan paling tinggi terhadap kepuasan nasabah, dan Reliability memiliki tingkat kepuasan paling rendah terhadap kepuasan nasabah. Gap dengan rata-rata sebesar -1,153 dan kualitas pelayanan sebesar 0,747 yang artinya kurang memuaskan. Saran penulis adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara meningkatkan dan membenahi lima variabel bebas tersebut yang dirasa masih kurang maksimal.

Kata Kunci : Kualitas layanan, metode servqual, analisis gap

ABSTRACT

The background of this research is motivated their number of customer complaints against insurance claims service at PT. XXX indicates that such decline in customer satisfaction. By looking at the issue, By looking at these problems, this research is aimed at analyzing how the level of customer satisfaction by using a method that includes 5 variables servqual : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The population used in this study is the customer who never claim the vehicle for approximately 2 years. The number of samples is determined using quota sampling and determined in advance by the formula slovin (1960) cited sevilla (1994). Document analysis method used in this research is the method servqual where previously tested the validity, reliability, and correlation. The results showed that the dimension Tangibles have the highest satisfaction level value on customer satisfaction, and the Reliability has the lowest level of satisfaction on customer satisfaction. Gap with an average of -1,153 and quality of service for 0,747 which means less than satisfactory. Advice writer is to improve customer satisfaction can be done by improving and fix the five independent variables that it is still less than the maximum.

Keywords : *Service quality, servqual method, gap analysis.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA