

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CLAIM  
TERHADAP KEPUASAN MITRA BISNIS PADA DIVISI SYARIAH  
PT REASURANSI NASIONAL INDONESIA**

**SKRIPSI**

N a m a : Misbahuddin  
N I M : 4310411 - 134



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CLAIM  
TERHADAP KEPUASAN MITRA BISNIS PADA DIVISI SYARIAH  
PT REASURANSI NASIONAL INDONESIA**

**SKRIPSI  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**N a m a : Misbahuddin  
N I M : 4310411 - 134**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Misbahuddin  
NIM : 4310411 – 134  
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Mei 2010

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

(Misbahuddin)  
NIM: 4310411 – 134

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Misbahuddin  
NIM : 4310411 – 134  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim Terhadap Kepuasan Mitra Bisnis Pada Divisi Syariah PT. Reasuransi Nasional Indonesia  
Tanggal Lulus Ujian : 22 April 2010



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani, MM)

(Arief Bowo Prayoga, SE, MM)

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi  
Pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim  
Terhadap Kepuasan Mitra Bisnis  
Pada Divisi Syariah PT Reasuransi Nasional Indonesia

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Misbahuddin**  
**4310411 – 134**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 April 2010

**Susunan Dewan Penguji**  
**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

**Priyono, SE, ME**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Drs. Wawan Purwanto, SE, MM**

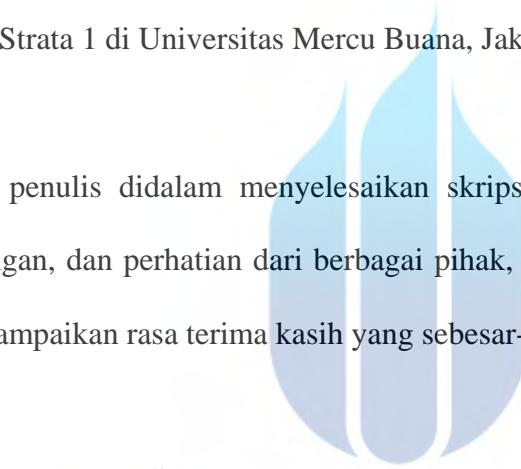
**Anggota Dewan Penguji**

**Daru Asih, SE, MSi**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah atas berkat rahmat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim Terhadap Kepuasan Mitra Bisnis Pada Divisi Syariah PT Reasuransi Nasional Indonesia”**.

Pembuatan skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Strata 1 di Universitas Mercu Buana, Jakarta.



Keberhasilan penulis didalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, dorongan, dan perhatian dari berbagai pihak, dan untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Priyono, S.E., M.E.**, selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dorongan dan persetujuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu staf pengajar Program Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Istri dan anak-anakku yang sangat saya cintai, yang senantiasa ikut mendukung dan berdoa untuk kelancaran dan keberhasilan dalam menyelesaikan studi ini.
4. Rekan-rekan sekerja, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis senantiasa berdoa kepada Allah SWT, semoga bantuan Bapak/Ibu dan berbagai pihak akan mendapat balasan yang setimpal dan selalu dilimpahkan berkah-Nya kepada kita sekalian.

Dengan segala keterbatasan, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak khususnya di lingkungan PT Reasuransi Nasional Indonesia agar dapat dijadikan sumbangan pemikiran yang berarti.

Jakarta, 13 Mei 2010

Penulis

Misbahuddin



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Pembatasan Masalah	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	9
2.1 Landasan Teori Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Asuransi & Reasuransi Syariah	13
2.1.3 Karakteristik Jasa	21
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	23
2.2.1 Unsur-unsur Kualitas Jasa	24
2.2.2 Model Kualitas Pelayanan	26

2.3 Kepuasan Konsumen	29
2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen	29
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	30
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	32
2.4 Kerangka Pemikiran	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>38</b>
3.1 Obyek Penelitian	38
3.2 Desain Penelitian	46
3.3 Hipotesis	46
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	47
3.5. Definisi Operasional Variabel	48
3.6 Metode Pengumpulan Data	48
3.6 Jenis Data	49
3.7 Populasi dan Sampel	49
3.8 Metode Analisis Data	50
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan</b>	<b>53</b>
4.1 Penyajian Data dan Hasil penelitian	53
4.1.1 Analisis Validitas dan Reabilitas	53
4.1.2 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan klaim di Divisi Reasuransi Syariah	58
4.1.3 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mitra Bisnis di Divisi Reasuransi Syariah	69
4.1.4 Pengujian Hipotesis dan Kesimpulan	77

BAB V Simpulan dan Saran

82

Daftar Pustaka

Lampiran



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	54
Tabel 4.2	55
Tabel 4.3	56
Tabel 4.4	57
Tabel 4.5	59
Tabel 4.6	59
Tabel 4.7	60
Tabel 4.8	61
Tabel 4.9	62
Tabel 4.10	62
Tabel 4.11	64
Tabel 4.12	64
Tabel 4.13	66
Tabel 4.14	66
Tabel 4.15	67
Tabel 4.16	68
Tabel 4.17	69
Tabel 4.18	69
Tabel 4.19	70
Tabel 4.20	70
Tabel 4.21	71
Tabel 4.22	72



Tabel 4.23	73
Tabel 4.24	73
Tabel 4.25	74
Tabel 4.26	75
Tabel 4.27	76
Tabel 4.28	77
Tabel 4.29	78
Tabel 4.30	79
Tabel 4.31	80

