



**ANALISIS PENILAIAN GAP SERVQUAL,
LOYALITAS DAN KETERIKATAN MITRA
BISNIS DI NASIONAL RE**



JESSICA ANASTASIA
UNIV 55120120162 AS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Judul : ANALISIS PENILAIAN GAP SERVQUAL,
LOYALITAS DAN KETERIKATAN MITRA
BISNIS DI NASIONAL RE

Nama : JESSICA ANASTASIA

NIM : 55120120162

Program : MAGISTER MANAJEMEN

Hari/Tgl Ujian Sidang : Senin 20 Februari 2023

Bentuk tesis : PENELITIAN / KAJIAN MASALAH

Mengesahkan,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

Dr. Niken Sulistyowati, SE Ak, MM

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Pascasarjana



Dr. Erna Sofriana Imaningsih M.Si Dr Lenny Christna Nawangsari, MM

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis

Judul : ANALISIS PENILAIAN GAP SERVQUAL,
LOYALITAS DAN KETERIKATAN MITRA
BISNIS DI NASIONAL RE

Bentuk tesis : PENELITIAN / KAJIAN MASALAH

Nama : JESSICA ANASTASIA

NIM : 55120120162

Program : MAGISTER MANAJEMEN

Tanggal : Senin 20 Februari 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana,

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2023


METRA TEMPEL
B30AJX9429176C2
Jessica Anastasia

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : JESSICA ANASTASIA
NIM : 55120120162
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“ANALISIS PENILAIAN GAP SERVQUAL, LOYALITAS DAN KETERIKATAN MITRA BISNIS DI NASIONAL RE”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 3 Februari 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

Jakarta, 3 Februari 2023

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang diberikan kepada penulis atas terselesainya penulisan Tesis yang berjudul “ANALISIS PENILAIAN JASA DI PT REASURANSI NASIONAL INDONESIA (NASIONAL RE)”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

- Dr. Niken Sulistyowati, SE.Ak.MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
- Dr. Lenny Christina Nawangsari,MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
- Dr. Erna Sofriana Imaningsih M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.
- Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku rektor Universitas Mercu Buana.
- Segenap jajaran dosen yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang dengan kesabarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
- Sunarso selaku Direksi PT Reasuransi Nasional Indonesia beserta jajarannya atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama proses penyusunan tesis ini.
- Suami dan anak saya tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan terhadap proses belajar saya.
- Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan terhadap proses belajar saya selama menempuh jenjang pendidikan di Universitas Mercubuana.

- o Teman – teman Magister Management Angkatan 38 UMB Meruya, atas kerjasama dan dukungannya

Kiranya hasil penulisan ini ini dapat bermanfaat bagi pengembangan bisnis dan di perusahaan.

Jakarta, Februari 2023



Jessica Anastasia



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARY CHECK</i>	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Kontribusi Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Kajian Teori	6
2.1.1 Pengertian Jasa	6
2.1.2. Karakteristik Jasa	7
2.1.3. <i>Service Quality</i> (Kualitas Jasa)	8
2.1.3.1 Definisi <i>Service Quality</i>	8
2.1.3.2 Model <i>Service Quality</i>	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5. Loyalitas Pelanggan	22
2.1.6. Keterikatan Pelanggan.	25
2.2. Penelitian terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Pemikiran.....	34

2.3.1. Metode SERVQUAL	35
2.3.1.1. Definisi SERVQUAL.....	35
2.3.1.2. Dimensi SERVQUAL.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Desain penelitian	40
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.3. Populasi dan Sampel	43
3.4. Metode Pengumpulan Data	45
3.5. Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Sejarah Perusahaan	56
4.2. Uji Validitas Data	58
4.3. Analisis dan Pembahasan.....	63
4.3.1. Analisis Kinerja Kepuasan Mitra Bisnis.....	63
4.3.2. Analisis Loyalitas Mitra Bisnis	67
4.3.3. Analisis Keterikatan Mitra Bisnis.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 3.1 Skala Penilaian persepsi dan ekspetasi.....	46
Gambar 3.2 Penilaian Persepsi dan Ekspetasi Pelanggan	
<i>Sequence Diagram</i>	51



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 2.2. Hubungan antara Dimensi <i>SERVQUAL</i>	41
Tabel 3.1. Kategori Penilaian dan Indeks	50
Tabel 3.2. Atribut pernyataan masing- masing dimensi SERVQUAL Facultative.....	51
Tabel 3.3. Atribut pernyataan masing- masing dimensi SERVQUAL Treaty.....	52
Tabel 3.4. Atribut pernyataan masing- masing dimensi SERVQUAL Keuangan	53
Tabel 4.1. Uji Validitas Kuestioner Penilaian Ekspektasi (<i>Expected Service</i>) Facultative.....	59
Tabel 4.2. Uji Validitas Kuestioner Penilaian Persepsi (<i>Perceived Service</i>) Facultative.....	59
Tabel 4.3. Uji Validitas Kuestioner Penilaian Ekspektasi (<i>Expected Service</i>) Treaty	60
Tabel 4.4. Uji Validitas Kuestioner Penilaian Persepsi (<i>Perceived Service</i>) Treaty	61
Tabel 4.5. Uji Validitas Kuestioner Penilaian Ekspektasi (<i>Expected Service</i>) Keuangan	61
Tabel 4.6. Uji Validitas Kuestioner Penilaian Persepsi (<i>Perceived Service</i>) Keuangan	62
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan <i>SERVQUAL</i> dan <i>Gap</i> Facultative.....	63
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan <i>SERVQUAL</i> dan <i>Gap</i> Treaty	64
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan <i>SERVQUAL</i> dan <i>Gap</i> Keuangan	65
Tabel 4.10. Analisis Loyalitas Divisi Facultative	67
Tabel 4.11. Analisis Loyalitas Divisi Treaty.....	68
Tabel 4.12. Analisis Loyalitas Divisi Keuangan.....	68

Tabel 4.13. Analisis Keterikatan Divisi Facultative	69
Tabel 4.14. Indeks Keterikatan Divisi Treaty	70
Tabel 4.15. Indeks Keterikatan Divisi Keuangan	70

