

TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT ASURANSI ASTRA
CABANG KELAPA GADING

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh:

Nama : Laurentia Tricilya Cascarine

NIM : 41617320035

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI
2019



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Laurentia Tricilya Cascarine

NIM : 41617320035

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
ASURANSI ASTRA CABANG KELAPA GADING

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat ataupun jiplakan 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,

Laurentia Tricilya Cascarine



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT ASURNASI ASTRA CABANG KELAPA GADING

Disusun Oleh:

Nama : Laurentia Tricilya

NIM : 41617320035

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing,

Bethriza Hanum, ST. MT.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir dan Ketua Program Studi

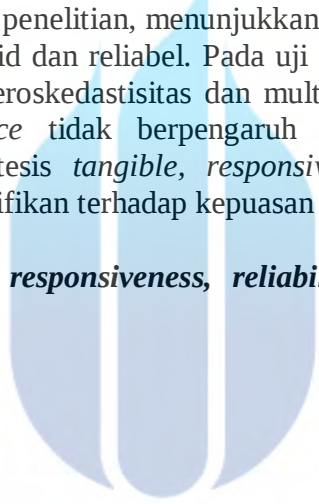
Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa Asuransi Astra cabang Kelapa Gading. Penelitian ini menggunakan lima variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Setelah dilakukan tinjauan pustaka maupun lapangan dan penyusunan hipotesis, data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang yang sedang melakukan pengajuan claim asuransi sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji T dan uji F serta koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Pada uji hipotesis *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan uji hipotesis *tangible*, *responsiveness* dan *empathy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan konsumen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to analyse the influence of quality of service to customer satisfaction in the service business of Astra's Kelapa Gading insurance. The research uses five independent variables: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy with one dependent variable of consumer satisfaction. After the Literature and field review and hypothesis drafting, the data in this study was gathered through the dissemination of a questionnaire to 100 people who were applying for an insurance claim as a research sample. Sampling techniques used are purposive sampling. The data analysis methods used are quantitative analysis of validity and reliability tests, classical assumption test, multiple linear regression analysis, T test and F test and coefficient of determination.

Based on the results of the study, shows that the indicators in this study are valid and reliable. On the classic assumption test the normal distribution data, does not occur heteroskedastisity and multicholinerity. The reliability and assurance hypothesis tests have no significant effect on consumer satisfaction. And the tangible hypothesis test, responsiveness and empathy have a positive and significant influence on consumer satisfaction.

Keywords: *Tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy and customer satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah sehingga penyusunan laporan ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Adapun judul laporan ini adalah “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Asuransi Astra Cabang Kelapa Gading*”.

Dalam penyusunan laporan ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikannya sesuai dengan kemampuan yang telah penulis dapatkan selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa didalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak, Ibu, serta keluarga yang selalu mendo'akan dan menginspirasi penulis untuk berjuang dalam kondisi apapun.
2. Ibu Bethriza Hanum, ST., MT., selaku pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku koordinator Tugas Akhir dan Ketua Program Studi.
4. Seluruh Dosen dan karyawan/i Universitas Mercu Buana.
5. Teman-teman seperjuangan Fakultas Teknik Industri Reguler 2 / 2018 Universitas Mercubuana.
6. Dan seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang berharga, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi kemajuan Ilmu Teknik Industri.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan hikmat-Nya selalu.Amin.

Bekasi,31 Juli 2019

Laurentia Tricilya Cascarine



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Definisi Jasa	7
2.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.3 Pengertian Kualitas Jasa.....	8
2.4 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.6 Penelitian Terdahulu	13
2.7 Kerangka Berfikir	17
2.8 Hipotesa	21
BAB III METODE PENELITIAN	24

3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Jenis Data	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Pengolahan Data	25
3.5 Analisis Data	25
3.6 Langkah-langkah Penelitian	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	28
4.1.1 Sejarah Singkat PT Asuransi Astra	28
4.1.2 Visi dan Misi PT Asuransi Astra	29
4.2 Teknik Pengambilan Sampel	30
4.3 Karakteristik Responden	31
4.4 Deskripsi Variabel	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	39
5.1 Pengukuran Data Penelitian	39
5.2 Teknik Analisis Data	39
5.2.1 Uji Validitas	39
5.2.2 Uji Reliabilitas	41
5.2.3 Uji Asumsi Klasik	44
5.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	47
5.3 Uji Hipotesis	48
5.3.1 Uji T	49
5.3.2 Uji F	51
5.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
5.5 Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Asuransi Astra	52
5.6 Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Asuransi Astra	53

5.7 Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Asuransi Astra.....	54
5.8 Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Asuransi Astra.....	54
5.9 Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Asuransi Astra.....	55
5.10 Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa Asuransi Astra Cabang Kelapa Gading.....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62
Kuisisioner Penelitian	
Tabel- Tabel Penelitian	
Data Hasil Kuisisioner	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Customer Satisfaction Index dan Customer Loyalty index.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	32
Tabel 4.3 Responden berdasarkan jenis pekerjaan	33
Tabel 4.4 Responden terhadap tangible	34
Tabel 4.5 Responden terhadap reliability.....	35
Tabel 4.6 Responden terhadap responsiveness	35
Tabel 4.7 Responden terhadap assurance.....	36
Tabel 4.8 Responden terhadap empathy	37
Tabel 4.9 Responden terhadap kepuasan konsumen	37
Tabel 5.1 Pengukuran skala likert	39
Tabel 5.2 Uji Validitas variabel tangible	39
Tabel 5.3 Uji Validitas variabel reliability	40
Tabel 5.4 Uji Validitas variabel responsiveness.....	40
Tabel 5.5 Uji Validitas variabel assurance	40
Tabel 5.6 Uji Validitas variabel empathy	41
Tabel 5.7 Uji Validitas variabel kepuasan konsumen.....	41
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas variabel Tangible	41
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas variabel Reliability	42
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas variabel responsiveness	42
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas variabel Assurance	43
Tabel 5.12 Uji Reliabilitas variabel Empathy	43
Tabel 5.13 Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 5.14 UjiMultikolinearitas	46

Tabel 5.15 Analisis regresi linear berganda	47
Tabel 5.16 Uji T.....	49
Tabel 5.17 Uji F	51
Tabel 5.18 Uji R^2	52



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Customer Satisfaction Index dan Customer Loyalty index	2
Gambar 1.2 Data Post Acquisition 2018.....	3
Gambar 2.1 Kerangka berfikir.....	22
Gambar 3.1 Langkah-langkah penelitian	27
Gambar 4.1 Persentasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	31
Gambar 4.2 Persentasi Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 4.3 Persentasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	33
Gambar 5.1 Grafik Histogram.....	44
Gambar 5.2 Grafik Normal P-Plot.....	45
Gambar 5.3 Uji Heterokedestisitas	46

