

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. ASURANSI JIWA WANARTHA LIFE
CABANG MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**MAYER ALPONCO MANURUNG
NIM : 06 832 0094**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N**

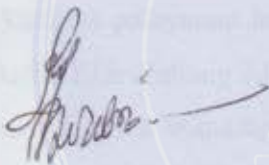
UNIVERSITAS MEDAN AREA

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASURANSI JIWA WANAARTHA LIFE CABANG MEDAN

NAMA : MAYER ALPONCO MANURUNG
NPM : 068320094
JURUSAN : MANAJEMEN

**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



(Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM)

Pembimbing II



(Dra. Isnainiah LKs, MMA)

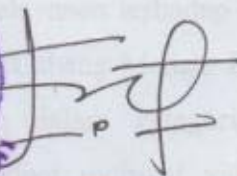
Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



(Prof. Drs. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

Tanggal Lulus : 2010

RINGKASAN

MAYER ALPONCO MANURUNG. NPM. 06.833.0094. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASURANSI JIWA WANAARTHA LIFE CABANG MEDAN". SKRIPSI 2010.

Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 42 orang responden yang penulis sebarkan kepada pelanggan PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan, wawancara dan penyebaran angket. Sedangkan teknik analisis data yang penulis gunakan adalah korelasi *product moment*.

Dari hasil perhitungan r_{xy} hitung ($0,766 > 0,304$) r_{xy} tabel. Ini berarti bahwa adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam kategori "Kuat", didasarkan hasil perhitungan menggunakan *product moment* yaitu 0,766 berada pada interval 0,60-0,799.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.
UNIVERSITAS MEDAN AREA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan keselamatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

adapun penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir Program Studi Strata – 1 (SI) pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Jurusan Manajemen. Penulis sepenuhnya menyadari masih terdapat banyak kesalahan maupun kekurangan baik dari segi penulisan, isis maupun bentuknya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini dikemudian hari.

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Affuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
2. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
5. Ibu Dra. Hj. Rosmaini, AK sebagai Sekretaris dalam Panitia Seminar dan Ujian Skripsi.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta staff pegawainya yang banyak membantu penulis selama menjalankan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Khususnya penulis ucapkan terima kasih kepada Orangtuaku tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan kasih sayang, dorongan, semangat dan pengorbanan yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan studi, dan juga kepada saudara-saudaraku tersayang yang telah memberikan motivasi kepadaku.
8. Manager PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan beserta karyawan yang telah memberikan data dan keterangan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa dan rekan-rekan diluar perkuliahan yang turut serta memberikan dorongan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas semua kebaikan yang penulis dapatkan baik pada waktu mengalami kesulitan maupun rintangan berupa amal dan pahala di akhirat kelak. Amin.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dan bagi penulis pada khususnya.

Medan, 2011
Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Kualitas Pelayanan.....	5
a. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	5
b. Karakteristik Pelayanan.....	9
c. Indikator Kualitas Pelayanan	10
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
b. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
c. Faktor-faktor ketidakpuasan Pelanggan.....	17
d. Menentukan Nilai dan Kebutuhan Pelanggan.....	17
e. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Hipotesis.....	20
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Definisi Operasional	22

D. Jenis dan Sumber Data.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV : PT. ASURANSI JIWA WANAARTHA LIFE	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	28
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	31
4. Kegiatan Perusahaan.....	36
5. Pelayanan yang diberikan.....	38
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan.....	39
B. Pembahasan Penelitian.....	41
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual	20
2. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Cabang Medan	31



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian.....	21
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
4. Instrumen Skala Likert.....	25
5. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	26 s



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak dalam bidang jasa kepuasan nasabah merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Philip Kotler (2005:36), bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Maka, suatu perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen maupun nasabah agar mereka puas sesuai harapannya.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Menurut Parasuraman (dalam Sawitri, 2003) mendefinisikan kualitas layanan (*Service Quality*) sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para nasabah atas layanan yang mereka terima. Menurut Parasuraman (dalam Fandy T 2006:60), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expected service* dan *Perceived service*. Apabila jasa diterima atau yang dirasakan (*Perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*Expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Pada perusahaan jasa, pelayanan merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan, hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta berkualitas, maka nasabah akan merasa mendapat kepuasan dan dihargai sehingga tetap merasakan senang untuk menjadi nasabah perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Kepuasan nasabah berarti nasabah menginginkan pelayanan yang baik mulai dari konsultasi dan fasilitas yang nyaman, seperti ruang tunggu yang sejuk, bersih dan rapi serta ketersediaan fasilitas lain-lain. Pada gilirannya kepuasan nasabah dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas nasabah kepada perusahaan.

Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah bahwa perusahaan belum tentu mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh nasabah atau pengguna jasa. Faktor utama dari ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang berkualitas rendah. Kualitas pelayanan yang diterima merupakan tolak ukur bagi nasabah dalam memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono, (2001) **Prinsip prinsip Total Quality Service**, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2001.
- _____, (2004), **Managemen Jasa**, Edisi ketiga, Andi:yogyakarta, 2004
- _____, (2005), **Kiat Membuat Rencana Pemasaran Dalam 30 Menit**, Penerbit Proges, Jakarta.
- Hendry Simamora, (2003), **Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif**, Yogyakarta.
- _____, (2008), **Manajemen Pemasaran Internasional**. Jilid Tiga, Salemba Empat, Jakarta.
- Kashmir, (2005), **Etika Customer Service**. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat (2006), **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Philip Kotler. (2002), **Manajemen Pemasaran, Jilid 1**, Prenhallindo, Yogyakarta
- Sudjana, (2001), **Metode Statistika**, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis**. Octakan Kedelapan Belas, Alfabeta Bandung.
- Soetjipto, (2005, **Service Quality**, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Winardi, (2007), **Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama**, PT. Pembangunan Nusantara, Bandung
- Woworuntu, (1999), **Manajemen Pemasaran**, Erlangga, Jakarta..
- Zulian Yamit, (2001), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Gramedia, Jakarta.
- Tim penyusun, (2008), **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat, saya adalah salah seorang mahasiswa Universitas Medan Area, bermohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Kami menyadari bahwa sedikit banyak permohonan ini akan mengganggu aktivitas. Penelitian ini tidak berpengaruh sedikitpun terhadap kepentingan Bapak/Ibu/Sdr/i di perusahaan, namun hanya akan digunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi. Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan perhatiannya.

Medan,2010
Peneliti,

Mayer Alponco Manurung

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap sebagai jawaban yang Setuju dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dilajur yang telah disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

I. Pertanyaan Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Keramah-mahalan para karyawan membuat para pelanggan puas.					
2	Penyambutan yang anda terima dari para karyawan cukup baik.					
3	Karyawan selalu memberikan perhatian dalam melayani keluhan pelanggan.					
4	Keamanan, tempat parkir dan penampilan Karyawan sesuai dengan karakter perusahaan					
5	Karyawan selalu tanggap dan siap didalam melayani pelanggan.					
6	Karyawan selalu menjaga kelancaran kelancaran dan keandalan pelayanan terhadap pelanggan.					
7	Fasilitas yang disediakan oleh pihak karyawan memadai.					
8	Keresponsifan petugas pada saat melayani pelanggan cukup baik.					
9	Prosedur dan waktu pelayanan terhadap pelanggan selalu berjalan sesuai dengan ketentuan					

II. Pertanyaan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Kemampuan karyawan dalam menanggapi dan memberikan kualitas pelayanan telah membuat pelanggan merasa puas.					
2	Kinerja pelayanan yang optimal akan mempengaruhi tingkat kesetiaan pelanggan					
3	Pritaku karyawan dalam memberikan pelayanan mampu membangun dan memberikan rasa percaya terhadap pelanggan					
4	Proses penanganan respon terhadap keluhan pelanggan ditanggapi cepat oleh karyawan perusahaan.					
5	Produk yang disediakan perusahaan dapat					

	memenuhi tingkat kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.					
6	Mutu pelayanan yang diberikan karyawan bisa menghemat waktu anda, karena tanpa harus melakukan antrian					
7	Optimalnya pelayanan yang diberikan membuat nasabah lebih dihargai dalam setiap melakukan transaksi.					
8	Adanya kemudahan pelayanan yang diberikan dalam mempercepat proses transaksi nasabah.					
9	Terbangunnya hubungan yang solid antara karyawan dengan nasabah membuat kinerja perusahaan dimata masyarakat lebih baik.					