

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. ASURANSI JIWA
WANAARTHA LIFE CABANG MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

**SARI IRAWAN
NUM : 07 832 0185**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

UNIVERSITAS MEDAN AREA 2011

JUDUL : PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. ASURANSI JIWA WANAAARTHA LIFE CABANG MEDAN

NAMA : SARI IRAWAN
NIM : 078320185
JURUSAN : MANAJEMEN



**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

(Drs. Muslim Wijaya, MSi)

Pembimbing II

(Dra. Isnaniah Laili KS, MMA)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



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

Tanggal Lulus : 2011
UNIVERSITAS MEDAN AREA

RINGKASAN

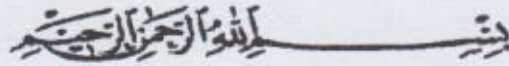
SARI IRAWAN. NPM. 078320183. "PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. ASURANSI JIWA WANAARTHA LIFE CABANG MEDAN". SKRIPSI 2011.

Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan para nasabah pada PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan, untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah pada PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh pada loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif, sedangkan sampelnya adalah 42 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*observasi* dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah korelasi *product moment*.

Dari hasil perhitungan r_{xy} hitung ($0,766 > 0,304$) r_{xy} tabel. Ini berarti Kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah S.W.T, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul **Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Jiwa WanaAtha Life Cabang Medan**.

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Atifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Muslim Wijaya, SE, MSi Sircgar selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak pimpinan dan para staff PT. Asuransi Jiwa WanaArtha Life Cabang Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Buat sobatku dan juga buat temau-teman Manajemen angkatan 2007 yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
10. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Ayahanda dan Ibunda yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya, kiranya Allah S.W.T melindungi kita semua, Amin.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2011
Penulis

(SARI IRAWAN)

DAFTAR ISI

Halaman

RINGKASAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2. Jenis-jenis Bentuk Pelayanan.....	8
3. Komponen dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
4. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	10
5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	12
6. Loyalitas Nasabah.....	14
B. Kerangka Konseptual.....	17
C. Hipotesis	19
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel	21
C. Definisi Operasional.....	21
D. Jenis dan Sumber Data	22
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Teknik Analisis Data	24

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	26
1. Deskripsi Data Perusahaan	26
2. Struktur Organisasi Perusahaan	28
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	29
4. Kegiatan Usaha	34
5. Bentuk Pelayanan yang ditcrapkan	36
6. Hambatan-hambatan Dalam Pelayanan	37
B. Pembahasan	38
1. Penyajian Responden Penelitian	38
2. Penyajian Data Angket Responden	41
3. Teknik Analisis Data	52

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan menjadi sangat besar. Persaingan yang sangat ketat dimana semakin banyak organisasi atau penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta manempatkannya sebagai tujuan utama. Dengan demikian, diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumen atau nasabah.

Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta

kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempromosikan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Agar barang atau jasa yang ditawarkan dipilih oleh pelanggan maka perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan bagaimana memberi layanan yang terbaik.

Perusahaan jasa harus berusaha mewujudkan kepuasan pelanggannya, sebab jika kepuasan tidak dicapai maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan berakibat pada menurunnya laba dan bahkan bisa menyebabkan kerugian. Membangun kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan nasabah merupakan perbedaan antara harapan nasabah dan jasa yang senyatanya diterima. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan atau nasabah dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja di bawah harapan, maka pelanggan atau nasabah kecewa. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas dan ketika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira. Harapan nasabah dibentuk oleh pengalaman, komentar teman dan kenalannya serta janji dan informasi pemasar dan nasabah yang loyal terhadap pihak penyedia jasa, apabila kepuasan nasabah tercapai karena jasa yang diterima sesuai dengan harapannya.

Loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha. Nasabah yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang disediakan perusahaan, tidak

DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, (2001), **Perilaku Konsumen**, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Griffin, Jill, (2003), **Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan**. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ginting, Paham, Syafrizal Helmi Situmorang, (2008), **Filsafat Ilmu Dan Metode Riset**. USU Press. Medan
- Harabap, Yulika Ervina, (2005). **Skripsi Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosat, Tbk Medan, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara**.
- Huriyanti, Rafih, (2005), **Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen**. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Kasmir, 2005. **Pemasaran Bank**. Penerbit Pranada Media. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat, (2003), **Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi, Edisi 1**. Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2004). **Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service, Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI, Jakarta**
- Tjiptono, Fandy, (2005), **Manajemen Pemasaran Jasa**. Bayumedia. Malang.
- Umar Husein, (2005), **Riset Konsumen Dan Perilaku Konsumen**, Gramedia. ~~Pustaka~~ Utama, Jakarta.
- Payne, Adrian, (2002), **Pemasaran Jasa, Cetakan I. Edisi I**, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Sugiarto Endar, (2002), **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas**. Alfabeta, Bandung.
- Tim Penyusun, (2008), **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Tbu/Sdr/i yang terhormat, saya adalah salah seorang mahasiswa Universitas Medan Area, bermohon kesediaan Bapak/Tbu/Sdr/i untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Kami menyadari bahwa sedikit banyak pernohonan 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,2011

Peneliti,

SARI IRAWAN

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda checlist (√) pada salah satu jawaban yang Bapak/Tbu/Saudara/i anggap sebagai jawaban yang Setuju dengan pendapat Bapak/Tbu/Saudara/i dilajur yang telah disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden

:

Jenis Kelamin

:

Umur

:

Pendidikan

:

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checlist (√) 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	Karyawan selalu tanggap dan siap didalam melayani nasabah					
2	Karyawan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keandalan pelayanan terhadap nasabah					
3	Prosedur dan waktu pelayanan terhadap nasabah selalu berjalan sesuai dengan ketentuan					
4	Karyawan selalu memberikan perhatian dalam melayani keluhan nasabah.					
5	Keramah-tamahan para karyawan membuat para nasabah puas.					
6	Keresponsifan petugas pada saat melayani nasabah cukup baik.					
7	Penyambutan yang anda terima dari para karyawan cukup baik					
8	Keamanan, tempat parkir dan penampilan Karyawan sesuai dengan karakter perusahaan					
9	Fasilitas yang disediakan oleh pihak karyawan memadai.					

II. Pertanyaan Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Kemampuan karyawan dalam menanggapi dan memberikan kualitas pelayanan telah membuat nasabah merasa puas.					
2	Kinerja pelayanan yang optimal akan mempengaruhi tingkat kesetiaan nasabah					
3	Prilaku karyawan dalam memberikan pelayanan mampu membangun dan memberikan rasa percaya terhadap nasabah					
4	Proses penanganan respon terhadap keluhan nasabah 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.					

