

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
ASURANSI JASINDO DENGAN METODE *QUALITY OF  
SERVICE***

**( Studi Kasus di PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Palembang )**



**TUGAS AKHIR  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Tridinanti Palembang**

**Disusun Oleh:**

**EVAN KAHMELDI**

**1602240507**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
PALEMBANG

TUGAS AKHIR

ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ASURANSI  
JASINDO DENGAN METODE  
*QUALITY OF SERVICE*

( Studi Kasus Di PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Palembang )

Disusun Oleh :

EVAN KAHMELDI

1602240507

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

Faizah Suryani, S. T., M.T

Palembang, 15 April 2021  
Diperiksa dan disetujui oleh,  
Pembimbing I

Hermanto MZ, S. T., M.T

Pembimbing II

Winny Andhalia, S. T., M.T

Disahkan  
Dekan Fakultas Teknik



*[Handwritten signature over the seal]*  
Mulkarnain Fatoni, M.T., M.M.

## **HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Evan Kahmeldi  
NPM : 1602240507  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas : Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Asuransi Jasa Indonesia dengan metode *Quality Of Service.*

Dengan ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul tersebut diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis di kutif dalam naskah Tugas Akhir dan disebutkan sebagai bahan referensi serta dimasukkan dalam daftar pustaka.
2. Apabila dikemudian hari Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil plagiat atau Tugas Akhir karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta bersedia menerima sanksi hukum

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak siapapun.

Palembang, 20 April 2021



Evan Kahmeldi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Dalam laporan ini penulis membahas tentang “ Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Asuransi Jasindo Dengan Metode *Quality Of Service* ”.

Dari hasil yang dilakukan dan dicapai selama penulis mengikuti proses Penelitian di PT Asuransi Jasa Indonesia yang beralamat di Jl. Kapt. Arivai No. 50 Palembang, dan pada Unit Teknik , yang dilaksanakan selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal 01 Juli 2020 sampai dengan 31 Juli 2020.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhirini penulis tidak terlepas dari bimbingan,bantuan sertapetunjuk-petunjuk dari berbagai pihak yang telah memberikan konstribusi yang besar dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Orang tua dan Isteri serta anak perempuan saya. Bapak Elik , Ibu Ayu Krisnawati dan Alifia Kahmeli yang senantiasa mendoakan, memberikan nasihat, selalu mengingatkan, memberikan semangat serta dukungan agar saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ir.Zulkarnain Fatoni, M.T.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.

3. Ibu Faizah Suryani,, S.T.,M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan banyak masukan, pengarahan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Selvia Apriyanti,, S.T.,M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti Palembang.
5. Bapak Hermanto MZ, S.T.,M.T. Selaku Dosen Pembimbing I (Satu) Laporan Tugas Akhir yang juga telah memberikan banyak masukan, pengarahan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Winny Andalia, S.T.,M.T. Selaku Dosen Pembimbing II (Dua) Laporan Tugas Akhir yang juga telah memberikan banyak masukan, pengarahan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang yang memberikan ilmu dan pelajaran secara teori dan pelajaran secara praktik terhadap penulis selama masa perkuliahan.
8. Bapak Fadlul Fitri S.T, M.T. Selaku Technical Manager PT Asuransi Jasa Indonesia Caban Palembang.
9. Bapak Senopka wiraguna sebagai Staff dan telah memberikan bimbingan dan arahan terhadap penulis untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini hingga terselesaikan selama Penelitian di PT Asuransi Jasa Indonesia.

10. Semua pihak PT Asuransi Jasa Indonesia yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan Laporan Tugas Akhir dapat terselesaikan
11. Teman – teman seperjuangan Teknik Industri 2016. Akhirnya, semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi banyak pihak khususnya penulis dan masyarakat pada umumnya.

Palembang, 07 April 2021

Evan Kahmeldi

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada asuransi Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelanggan & kerja terhadap produktivitas kerja. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner . Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis Metode *Quality Of Service* dengan bantuan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pada pelanggan sangat signifikan Rata-rata nilai persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) sebesar 2,9864 (harapan 2,794), keandalan (*reliability*) sebesar 3,000 (harapan 2,712), jaminan (*assurance*) sebesar 2,321 (harapan 2,243), empati (*emphaty*) sebesar 2,115 (harapan 2,067) lebih besar dari nilai harapan pelanggan. Sedangkan rata-rata nilai persepsi pelanggan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu 2,700 (harapan 3,149)

**Kata Kunci :** Empati, Jaminan, Keandalan, Nyata, Responsivitas, Metode Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of customer satisfaction with insurance. Is there a significant influence between customers & work on work productivity. The number of samples in this study were 100 respondents. The method of collecting data using a questionnaire. The analytical method used is descriptive analysis and analysis of the Quality Of Service Method with the help of the program. The results showed that the customer satisfaction variable was very significant. The average value of customer perceptions on the tangible dimension is 2.9864 (expectation 2.794), appears (reliability) is 3.000 (expectation 2.712), assurance (assurance) is 2.321 (expectation 2.243), empathy (empathy)) 2,115 (2,067 expectations) greater than the value of customer expectations. While the average assessment of customer perceptions on the dimension of responsiveness (responsiveness) is 2,700 (expectation 3,149).*

**Keywords:** Metode Quality Of Service, Servqual, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
|  | Hal         |
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                 | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS.....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                    | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xiv</b>  |
| <br>                                       |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>             | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                    | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....             | 2           |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                | 2           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                | 2           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....               | 3           |
| 1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....         | 4           |
| 1.6.1 Lokasi Penelitian .....              | 4           |
| 1.6.2 Waktu Penelitian .....               | 4           |
| 1.7 Metodelogi Penelitian .....            | 5           |
| 1.8 Sistematika Penulisan.....             | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>       | <b>8</b>    |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan .....               | 8           |
| 2.1.1 Pengertian kepuasan pelanggan .....  | 8           |
| 2.1.2 Konsep kepuasan pelanggan .....      | 9           |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.3 Metode pengkuran kepuasan pelanggan.....          | 15        |
| 2.1.4 Partisipasi pelanggan.....                        | 16        |
| 2.2 Indeks kepuasan masyarakat .....                    | 17        |
| 2.2 Definisi indeks kepuasan masyarakat .....           | 17        |
| 2.2.2 Unsur indeks kepuasan masyarakat.....             | 17        |
| 2.3 Kualitas pelayanan .....                            | 20        |
| 2.3.1 Pengertian kualitas pelayanan .....               | 20        |
| 2.3.2 Dimensi kualitas pelayanan .....                  | 21        |
| 2.4 Konsep kualitas pelayanan pelanggan .....           | 24        |
| 2.4.1 Pengertian pelayanan pelanggan .....              | 24        |
| 2.4.2 Pengertian pelayanan pelanggan secara publik..... | 25        |
| 2.4.3 Tujuan pelayanan pelanggan secara publik .....    | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                   | <b>30</b> |
| 3.1 Jenis penelitian.....                               | 30        |
| 3.2 Populasi dan sampel penelitian.....                 | 30        |
| 3.3. Teknik pengumpulan data .....                      | 31        |
| 3.4.1 Data premier.....                                 | 32        |
| 3.4.2 Data skunder .....                                | 33        |
| 3.4. Analisis data.....                                 | 33        |
| 3.5 <i>Quality of service</i> .....                     | 40        |
| 3.5.1 Uji validitas kuesioner .....                     | 41        |
| 3.5.2 Uji reliabilitas kuesioner.....                   | 42        |
| 3.5.3 Uji kecocokan data.....                           | 43        |
| 3.5.4 Hipotesis.....                                    | 43        |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>       | <b>45</b> |
| 4.1 Gambaran umum objek penelitian .....                | 45        |
| 4.1.1 Sejarah singkat perusahaan.....                   | 45        |
| 4.1.2 Visi dan misi PT Asuransi Jasa Indonesia .....    | 46        |
| 4.2 Analisis dan pembahasan .....                       | 47        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.1 Hasil uji validitas kuesioner .....                            | 47        |
| 4.2.2 Hasil uji reliabilitas kuisioner .....                         | 50        |
| 4.2.3 Pengolahan data dengan metode <i>Quality of servqual</i> ..... | 51        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                              | <b>56</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 56        |
| 5.2 Saran.....   | 57        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>58</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  | Hal |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Diagram Alir Metode Penelitian .....              | 5   |
| Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan .....                   | 15  |
| Gambar 2.2 Bagan model kesenjangan untuk kualitas jasa ..... | 21  |
| Gambar 3.1 Data Flow Diagram.....                            | 31  |
| Gambar 3.2 Variabel dan indikator.....                       | 34  |
| Gambar 3.2 Variabel Bebas.....                               | 39  |

## **DAFTAR TABEL**

|  | Hal |
|--|-----|
| Tabel 3.1 Skala pengukuran .....   | 34  |
| Tabel 3.2 Definisi operasional variabel .....                                  | 35  |
| Tabel 3.3 Pengelompokan realibilitas .....                                     | 42  |
| Tabel 4.1 Tabel hasil uji validitas persepsi pelanggan .....                   | 48  |
| Tabel 4.2 Hasil uji validitas harapan pelanggan.....                           | 49  |
| Tabel 4.3 Tabel pengukuran sekala kuisioner .....                              | 50  |
| Tabel 4.4 Tabel hasil uji realibilitas .....                                   | 50  |
| Tabel 4.5 Tabel nilai rata-rata dimensi pelayanan dan pelayanan kualitas ..... | 52  |
| Tabel 4.6 Tabel pengujian model servqual .....                                 | 54  |
| Tabel 4.7 Tabel besarnya gap perdimensi.....                                   | 55  |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   | Hal |
|---|-----|
| Lampiran 1 Form Kuesioner Penelitian .....              | 60  |
| Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir ..... | 61  |
| Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data .....            | 62  |
| Lampiran 4 Kartu Assistensi Bimbingan Tugas Akhir.....  | 63  |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun jasa yang bermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sehubungan dengan itu dibutuhkan hadirnya usaha peransuransi yang tangguh yang dapat menampung kerugian yang timbul oleh adanya berbagai resiko. Kebutuhan akan asuransi dalam tata usaha peransuransi juga merupakan salah satu saran financial dalam tata kehidupan ekonomi rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko financial yang timbul sebagai akibat dari resiko yang paling mendasar yaitu, resiko alamiah datangnya kematian, maupun dalam menghadapi berbagai resiko harta benda yang dimiliki.

Pada penulisan ini, penulis lebih tertarik untuk memilih permasalahan tema **“Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Asuransi Jasindo Dengan *Quality Of Service*”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberap amasalah yang teridentifikasi hingga penelitian ini dipilih antara lain:

1. Banyak masyarakat belum memahami apa itu Asuransi Jasindo Cabang palembang
2. Belum mengetahui kualitas pelayanan pada Asuransi Jasindo Cabang palembang
3. Bagaimana pengaruhkualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Asurasi Jasindo Cabang palembang

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana hubungan antara asuransi terhadap pelanggan
2. Bagaimana hubungan antara asuransi dan kepuasan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara Pelayanan asuransi terhadap pelanggan dengan metode *Quality Of Service*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana penerapan ilmu yang sudah dipelajari di bangku perkuliahan kedalam dunia industri yang sesungguhnya.

2. Bagi mahasiswa

- a. Memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Industri Universitas Tridinanti Palembang.
- b. Menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai Klaim kendaraan dan tingkat kecelakaan pada kendaraan secara real di dunia industri dan produktivitas kerja karyawan.

3. Bagi akademik

- a. Sebagai masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang ada sesuai dengan kebutuhan industri.
- b. Sebagai masukan untuk penyempurnaan kurikulum di masa yang akan datang.
- c. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penyelesaian kasus yang sama

4. Bagi perusahaan

- a. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam menetapkan kebijakan yang lebih baik.
- b. Dengan dilakukan analisis indeks kepuasan perusahaan dapat memperbaiki agar masyarakat dapat lebih puas terhadap penggunaan jasa asuransi.

**1.6. Ruang Lingkup Penelitian**

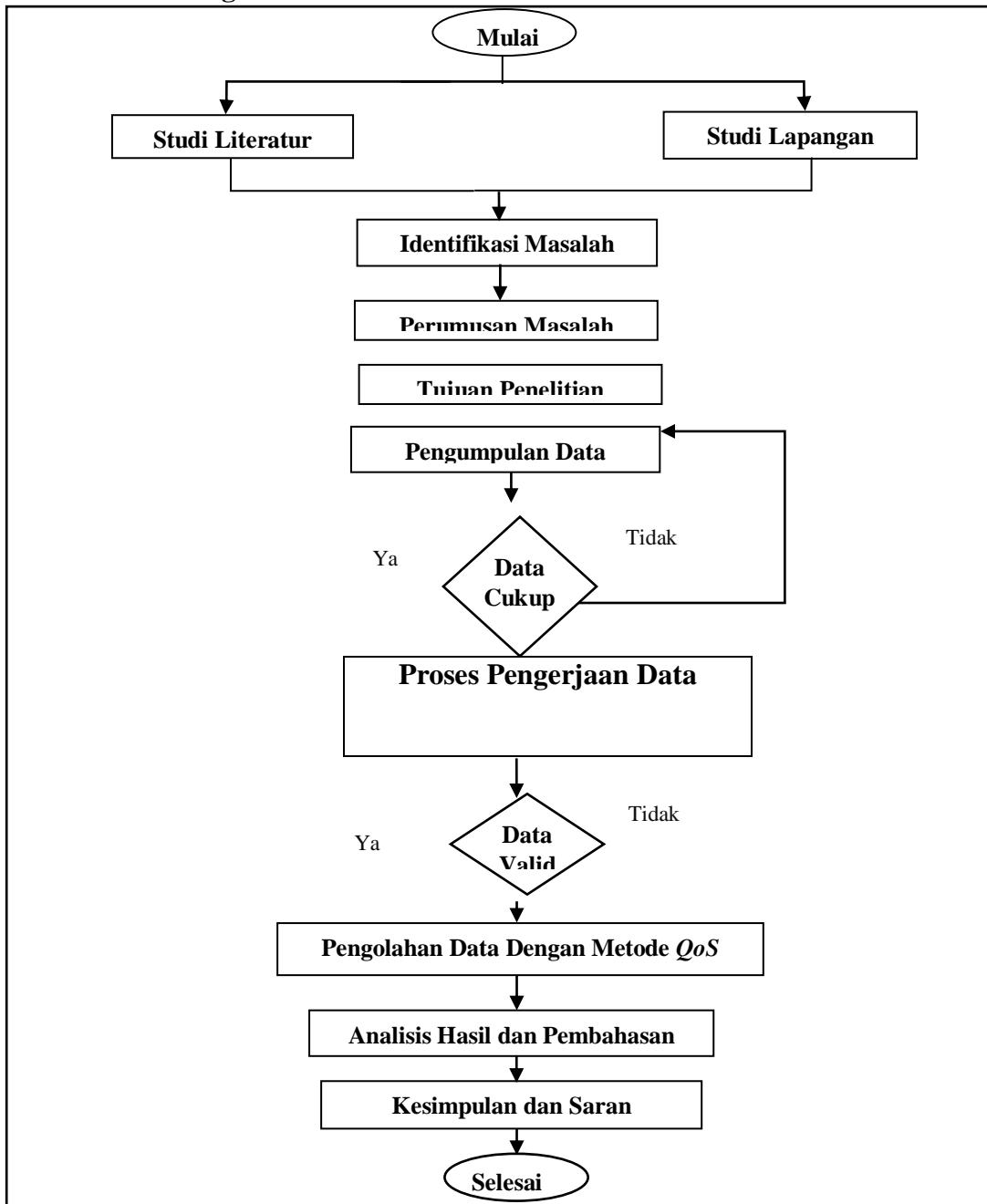
**1.6.1.LokasiPenelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada PT Asuransi Jasa Indonesia Palembang yang berlokasi di Jl. K. Arivai No.50 Palembang, Sumatera Selatan

**1.6.2 WaktuPenelitian**

Data yang disajikan adalah data nasabah penggunaan selama 1 bulan terakhir.

### 1.7. Metodologi Penelitian



Gambar1.1 Diagram Alir Metode Penelitian

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan pokok pembahasan yang digunakan dalam penulisan skripsi, selain itu dijelaskan pula tentang kerangka berfikir yang berisi gambaran umum tentang permasalahan yang dihadapi.

## **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, instrument penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik penelitian, teknik penentuan informasi, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan dan analisis data.

## **BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian, interpretasi hasil penelitian, serta pembahasan.

## **BAB V. PENUTUP**

Bab ini dikemukakan suatu kesimpulan sebagai hasil dari analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan berdasarkan kesimpulan tersebut akan direkomendasikan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi institusi terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Anisah Fitriah (2017). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality (servqual)*. *Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Kholil, Muhammad. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. NGK Ceramics Indonesia. Vol. 5 Edisi 3.
- Kurniawan, Henrie. (2015). Pengaruh *Service Quality, Customer Satisfaction* Terhadap *Beharvioral Intetion* Pada Layanan Citilink. *Universitas Surabaya*. Vol.4 No.2
- Mustofa,muchmad. (2016). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa DenganMetode *service quality (servqual) fuzzy*.di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim*. Hal 1-14.
- Nurwulan, Fita asri. (2014). Analisis Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dki Jakarta Dengan Metode *Service Quality*. *Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung*. Vol.02.
- Noor, Syafrudin. (2013). Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Persepsi dan Harapan Pelanggan Dengan metode *Service Quality (Servqual)*. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Hal 1- 15.
- Sarja, Ni Luh Ayu Kartika Yunitasari. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan metode *Servqual*. *STIKOM Bali*.

Vol.12 No.2.

Sulaeman, Elis Reynata (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut. Vol.14 No.2

Wulandari, Rika. (2016). Analisis *Quality Of Service (QoS)* pada jaringan internet Lipi : UPT Loka Uji Teknik Penambangan Jampang Kulon.

Yuniar, Sri suci. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual.)* di PT. X. *Institut Teknologi Nasional (itenas) Bandung.*