



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ASURANSI BANGUN
ASKRIDA JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Eko Prastiyanto
NIM. 1310412017**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FEBRUARI, 2018**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ASURANSI BANGUN
ASKRIDA JEMBER**

Oleh:

**Eko Prastiyanto
NIM. 1310412017**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Toni Herlambang, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Trias Setyowati, SE.,SH.,MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Prastiyanto

NIM : 1310412017

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Jember; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember. Februari 2018

Yang menyatakan,

Eko Prastiyanto
NIM. 1310412017

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal : Februari 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar. Msc

NPK 85 031 25

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Toni Herlambang, M.M

NPK 06 03 425

Trias Setyowati. SE., SH., M.M

NPK 05 09 477

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani. Msi
NPK 280419701997021001

Drs. Anwar. Msc
NPK 85 031 25

MOTTO

"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri"

(Qs. Al-Ankabut: 6)

*"Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu.
Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu."*

(Qs. Al Baqarah: 282)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

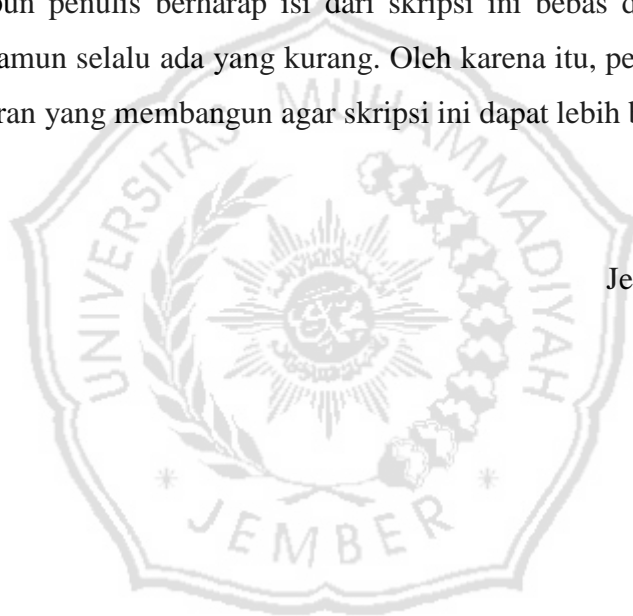
Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Asuransi Bangun Askrida Jember.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani. Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar. M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember dan selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini..
- c. Dr. Toni Herlambang, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Trias Setyowati. SE., SH., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis.
- e. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas.

- f. Istri tercinta Lerynda Pramitha dan ananda Narendra Rafif Firdaus atas semangat, dukungan serta doanya, semoga kita bisa berbahagia dunia akhirat.
- g. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2013 kelas sore yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- h. PT. Asuransi Bangun Askrida serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi.



Jember, Februari 2018
Penyusun

Eko Prastiyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	6
2.1.3 Pengertian Jasa	8
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa	11
2.1.5 Diferensiasi Kompetitif	12
2.1.6 Mengelola Kualitas Jasa	13
2.1.7 Kualitas Pelayanan	16
2.1.8 Dimensi Kualitas Layanan Jasa	17
2.1.9 Bentuk Pelayanan Jasa	19
2.1.10 Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	32

3.1 Identifikasi Variabel	32
3.1.1 Variabel Bebas	32
3.1.2 Variabel Terikat	32
3.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.3 Desain Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	35
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.5 Jenis dan Sumber Data	36
3.5.1 Data Sekunder	36
3.5.2 Data Primer	36
3.6 Metode Pengumpulan Data	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Uji Instrumen Data	38
3.7.1.1 Uji Validitas	38
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	39
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.7.3.1 Uji Normalitas	41
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	41
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	41
3.7.4 Uji Hipotesis	42
3.7.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	42
3.7.4.2 Uji Parsial (Uji t)	43
3.7.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.2 Struktur Organisasi	46
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	47
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	48
4.2.1 Visi Perusahaan	48
4.2.2 Misi Perusahaan	48
4.2.3 Sistem Upah	48
4.3 Aspek Pemasaran	48
4.3.1 Daerah Pemasaran	48
4.4 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	48
4.4.1 Diskriptif Statistik Responden	48
4.4.2 Diskriptif Variabel Penelitian	49

4.4.2.1 Bukti Fisik (X1)	49
4.4.2.2 Kehandalan (X2)	50
4.4.2.3 Daya Tanggap (X3)	52
4.4.2.4 Jaminan (X4)	53
4.4.2.5 Empati (X5)	54
4.4.2.6 Kepuasan Pelanggan (Y)	55
4.5 Analisis Data	57
4.5.1 Uji Instrumen Data	57
4.5.1.1 Pengujian Validitas Data	57
4.5.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	58
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.5.3 Pengujian Asumsi Klasik	61
4.5.3.1 Pengujian Normalitas	61
4.5.3.2 Pengujian Multikolinearitas	62
4.5.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	63
4.5.4 Pengujian Hipotesis	64
4.5.4.1 Uji F	64
4.5.4.2 Uji t	64
4.5.4.3 Koefisien Determinasi	66
4.6 Pembahasan	66
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Laporan Produksi Premi Tahun 2017.....	3
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Masa Menjadi Pelanggan	48
Tabel 4.2: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	49
Tabel 4.3: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	50
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	52
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan ..	53
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	54
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Validitas	58
Tabel 4.9: Hasil Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.11: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.12: Hasil Uji F	64
Tabel 4.13: Hasil Uji t	65
Tabel 4.14: Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian	27
Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT. Asuransi Bangun Askrida Tahun 2018	47
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	62
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6: Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9: Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 10: Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 11: Surat Pernyataan Penelitian

