

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
NASABAH PADA ASURANSI ALLIANZ**

***RELATIONSHIP OF CUSTOMERS SATIFACTION WITH
SERVICE QUALITY IN ALLIANZ INSURANCE***

**MUTHIA AYU LESTARI
8223108305**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

MUTHIA AYU LESTARI. 2010. 8223108305. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada Asuransi Allianz. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada asuransi Allianz. Penulis mengambil judul tersebut untuk mengetahui seberapa erat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, survei (wawancara) dan kuisioner dengan jenis skala yang digunakan adalah skala likert. Teknik pengambilan sampel acak. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknis analisis data korelasi.

Dari hasil penulisan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 0,8393 dan besarnya nilai hubungan antara kualitas pelayanan yang dilakukan Allianz terhadap nasabah dengan kepuasan nasabah sebesar 70,46% sedangkan sisanya 29,55% dihubungkan oleh faktor lain seperti premi yang terjangkau, nilai proteksi yang sesuai dan nilai investasi yang tinggi. Dari perhitungan t_{hitung} dan $t_{tabel} = 8,1677$, dengan taraf nyata 5% untuk uji 1 arah ($\alpha = 0,05$) sehingga dapat disimpulkan hipotesis H_1 diterima, maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Nasabah

ABSTRACT

MUTHIA AYU LESTARI. 2010. 8223108305. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada Asuransi Allianz.
Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

This paper aims to determine the relationship of service quality with customer satisfaction at the Allianz insurance. The authors take the title to find out how closely the relationship of service quality with customer satisfaction. The method used in this study is a descriptive analysis using data gathered through a literature review, a survey (interviews) and questionnaires with the kind of scale that is used is the Likert scale. Random sampling technique. In this study the author uses technical analysis of the data correlation.

From the results of this study can be concluded that there is a strong positive relationship between service quality and customer satisfaction by 0.8393 and the value of the relationship between quality of service that the customer with Allianz to customer satisfaction by 70.46% while the remaining 29.55% is connected by other factors such as the premiums are affordable, appropriate protection values and high investment value. From the calculation of t-count and t-table = 8.1677, with a significance level of 5% for 1-way test ($\alpha = 0.05$) so that it can be concluded H_1 hypothesis is accepted, then there is a significant relationship between service quality and customer satisfaction.

Keywords: Quality of Service, Quality Customer

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Pembimbing

TandaTangan

Tanggal

Dra. Solikhah, MM
NIP : 19620623 199003 2 001


.....

14/7/13
.....

Jakarta, Juli 2013

Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi DIII
Manajemen Pemasaran



Dr. Hamidah, SE, M.Si
NIP : 19560321 198603 2 001



Dra. Umi Mardiyati M.si
NIP : 19570221 198503 2 002

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta



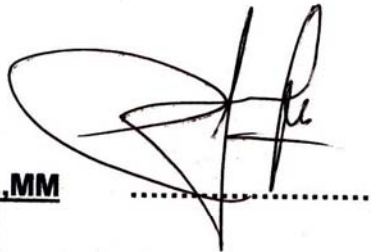
Drs. Dedi Purwana, ES, M. Bus
NIP : 19671207 199203 1 001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji



19/7 '13

Agung Kresnamurti, R.P, ST., MM
NIP : 19740416 200604 1 001

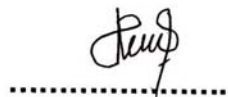
Penguji Ahli



19/7 '13

Dra. Basrah Saidani, M. Si
NIP : 19630119 199203 2 001

Dosen Pembimbing



23/7 '13

Dra. Solikhah, MM
NIP : 19620623 199003 2 001

KATA PENGANTAR

Puji sukur kehadiran Allah SWT dengan segala kekuasaannya menjadikan kita sebagai makhluk yang paling sempurna di bandingkan makhluk-Nya yang lain. Shalawat dan salam senantiasa tetap tercurah kepada baginda kita Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabat dan seluruh umatnya yang insya Allah kita termasuk salah satu di dalamnya.

Terselesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan semua pihak. Laporan ini dapat selesai berkat bantuan semua pihak maka dari itu penulis ucapkan banyak terimakasih atas bimbingan selama ini kepada orang-orang yang telah mendukung praktikan dan tidak lupa juga praktikan ucapkan terimakasih kepada:

1. Dra. Solikhah, MM selaku Pembimbing karya ilmiah.
2. Drs. Dedi Purwana, ES, M. Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Dr. Hamidah selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Dra. Umi Mardiyati, M. Si selaku Ketua Progam Studi D-III Manajemen Pemasaran
5. Ibu Eva Rosdiana selaku *Business Director* (BD) *Mass Agency* PT Allianz Life Indonesia
6. Kedua Orang tua atas dukungan dan perhatian kepada penulis.
7. Teman-teman seangkatan yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
8. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran untuk menyempurnakan karya ilmiah ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2013

Penulis