

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT JASA RAHARJA
PUTERA KANTOR CABANG PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

M. JODIE JEANSHA ROLANDA

01011381520126

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT JASA RAHARJA PUTERA KANTOR CABANG
PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : M. Jodie Jeansha Rolanda

NIM : 01011381520126

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan : Dosen Pembimbing

Tanggal 5 November 2019 : Ketua



H. Dian Eka.,SE.,M.M
NIP. 196101061990031002

Tanggal : 20 Oktober 2019

Anggota



Welly Nailis, S.E, M.M
Nip 197407102008011011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT JASA RAHARJA PUTERA KANTOR
CABANG PALEMBANG**

Disusun Oleh:

Nama : M. Jodie Jeansha Rolanda

NIM : 01011381520126

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 25 November 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 25 November 2019

Ketua



H. Dian Eka, S.E., M.M
NIP. 196101061990031002

Anggota



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP.197407102008011011

Anggota



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M
NIP.196911081994012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M. Fin. Ph. D
NIP 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Jodie Jeansha Rolanda

NIM : 01011381520126

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang

Pembimbing :

Ketua : H. Dian Eka.,SE.,M.M

Anggota : Welly Nailis,S.E.,M.M.

Tanggal Ujian : 25 November 2019

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 25 November 2019



M. Jodie Jeansha Rolanda
NIM 01011381520126

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan. Kamu harus menciptakannya.”

- Chris Grosser-

“Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan bukan orang atau benda.”

-Alberh Eistein-

Kupersembahkan Kepada :

- ❖ Kedua Orang Tua Tercinta
- ❖ Sahabat-Sahabat Tersayang
- ❖ Rekan-Rekan Seperjuangan
- ❖ Almamaterku yang kuhormati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak.

Palembang, 25 November 019



M. Jodie Jeansha Rolanda
NIM 01011381520126

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan telah memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam penulisan Skripsi ini. Maka perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. H. Dian Eka, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan banyak waktu untuk membantu dan mendukung dalam penulisan Skripsi ini.
2. Welly Nailis, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah bersedia mengorbankan waktu dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Hj. Nofiawaty, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dalam mengikuti perkuliahan sekaligus Dosen Penguji Skripsi yang telah sangat membantu, mendukung, serta memberikan sumbangsih pemikirannya dalam penulisan Skripsi ini.
4. Isni Andriana, S.E., M. Fin. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A., selaku Pengelola Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. Prof. Dr. H. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Orang tua tercinta, papa , mama , abang dan dedek berkat doa dan dukungan kalian penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Palembang yang telah membantu dengan memberikan saran untuk penulisan Skripsi ini.

9. Teman-teman diluar kampus yang telah membantu memberikan saran untuk penulisan Skripsi ini.
10. Teman – teman organisasi IMASFEK UNSRI atas dukungan dan doa serta pembelajaran berharga yang telah penulis dapatkan selama bergabung bersama kalian.
11. Terakhir, penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini secara tulus. Semoga kita selalu diberikan anugerah kesehatan oleh Allah SWT. Amin.

Palembang, 25 November 2019

Penulis,



M. Jodie Jeansha Rolanda

NIM 01011381520126

ABSTRAK


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT JASA RAHARJA PUTERA KANTOR CABANG PALEMBANG

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah adalah nasabah PT Jasa Raharja Putera yang ada di kota Palembang yang berjumlah 1886 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah secara sensus dengan cara membagikan kuesioner kepada 95 nasabah pada PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang. Jaminan merupakan dimensi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang. . Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini agar Jasa Raharja Putera dapat mempertahankan mengemban kepercayaan nasabah, meningkatkan pelayanan kepada nasabah, agar mampu bersaing dengan perusahaan jaminan asuransi lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Palembang, 25 November 2019

Ketua



H. Dian Eka., S.E., M.M
NIP. 196101061990031002

Anggota



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP. 197407102008011011

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M. Fin. Ph. D
NIP 197509011999032001

ABSTRACT

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER
SATISFACTION IN PT JASA RAHARJA PUTERA
PALEMBANG BRANCH**

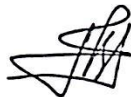
The purpose of this study was to determine the effect of service quality towards customer satisfaction at PT Jasa Raharja Putera Palembang Branch Office. The population in this study were customers of PT Jasa Raharja Putera in Palembang, which amounted to 1886 people. The data collection technique was carried out by census by distributing questionnaires to 95 customers at PT Jasa Raharja Putera Palembang Branch Office. This study uses primary data obtained from questionnaires and the analysis technique used is multiple regression analysis technique. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction of PT Jasa Raharja Putera Palembang Branch Office. Warranty has the dominant influence on customer satisfaction PT Jasa Raharja Putera Palembang Branch Office. Advice that can be given in this study in order Jasaraharja Putera to maintain the trust of customers is to improve service to customers, in order to be able to compete with other guarantee insurance companies.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Palembang, 25 November 2019

Head of Advisor

Member



H. Dian Eka, SE., M.M
NIP. 196101061990031002

Welly Nailis, S.E, M.M
NIP. 197407102008011011

Knowing,
Head of Management Department



Isni Andriana, S.E., M. Fin. Ph. D
NIP 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : M. Jodie Jeansha Rolanda

NIM : 01011381520126

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya, dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi

Ketua



H. Dian Eka, SE., M.M
NIP. 196101061990031002

Anggota



Welly Nailis, S.E, M.M
NIP. 197407102008011011

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : M. Jodie Jeansha Rolanda

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 19 Januari 1997

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat : Jl. Sultan Muhammad Masyur no 92 rt 15.rw 007
Kel. 32 Ilir

Alamat E-mail : jodierolanda@gmail.com

Pendidikan Formal

TK : TK Pertiwi Lahat

Sekolah Dasar : SD Xaverius 4 Palembang (Lulusan 2009)

SMP : SMP N 17 Palembang (Lulusan 2012)

SMA : SMA N 10 Palembang (Lulusan 2015)

Pengalaman Organisasi :

2015-2016 Anggota Pengembangan SDM
IMASFEEK UNSRI

2016-2017 Ka. Bid Seni Musik IMASFEEK UNSRI

2017-2018 Ketua Umum IMASFEEK UNSRI



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kepuasan Nasabah	11
2.3 Penelitian Terdahulu	12
2.4 Kerangka Pemikiran.....	17
2.5 Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	20
3.2 Rancangan Penelitian	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Populasi dan Sampel	22
3.6 Teknik Penentuan Sampel.....	23
3.7 Metode Pengumpulan Data	24
3.8 Metode Analisa Data.....	24
3.9 Defenisi Operasional.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.2 Uji Instrumen.....	36
4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	41
4.3.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.3.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.3.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
4.3.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Asuransi Yang dipilih	41
4.3.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kualitas Layanan	42
4.3.6 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Nasabah	42
4.4 Hasil Uji Butir Instrumen Penelitian	43
4.4.1 Variabel Kualitas Layanan.....	43

4.4.2	Variabel Kepuasan Nasabah	46
4.5	Uji Hipotesis.....	47
4.5.1	Regresi Linear Berganda.....	48
4.5.2	Hasil Uji Keofisiensi Korelasi	49
4.5.3	Uji F	50
4.5.4	Uji t	51
4.6	Pembahasan	52
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		56
 LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Hasil Penjualan PT Jasa Raharja Putera Palembang	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.2 Defenisi Variabel Operasional	24
Tabel 4.1. Uji Validasi Kualitas Layanan	37
Tabel 4.2. Uji Validasi Kepuasan Nasabah (Y)	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Asuransi	41
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Nasabah	42
Tabel 4.10 Jawaban Responden Atas Butir Pernyataan Tentang Berwujud...	43
Tabel 4.11 Jawaban Responden Atas Butir Pernyataan Tentang Keandalan..	44
Tabel 4.12 Jawaban Responden Atas Butir Pernyataan Tentang Tanggapan.	45
Tabel 4.13 Jawaban Responden Atas Butir Pernyataan Tentang Jaminan	45
Tabel 4.14 Jawaban Responden Atas Butir Peryataan Tentang Empati	46
Tabel 4.15 Jawaban Responden Atas Butir Peryataan Tentang Kepuasan Nasabah	47
Tabel 4.16 Persamaan Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.17 Uji Korelasi (r) dan Determinasi (R^2)	49
Tabel 4.18 Intreprestasi Korelasi (r)	50
Tabel 4.19 Uji F	51
Tabel 4.20 Uji t	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Jasaraharja Putera Cabang	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Asuransi atau pertanggungan merupakan sesuatu yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, dimana sebagian besar masyarakat Indonesia sudah melakukan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi, baik perusahaan asuransi milik negara maupun milik swasta nasional. Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246 menyatakan bahwa “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.”

Asuransi sendiri dikenal dalam berbagai jenis atau macam dan dikelompokkan sesuai dengan fokus dan resiko. Fokus dan resiko inilah yang menentukan ukuran keseragaman dalam resiko yang ditanggung sesuai jenis kebijakan. Hal ini akan digunakan perusahaan asuransi untuk mengantisipasi potensi kerugian serta menetapkan tingkat premi yang ditawarkan sesuai dengan jenis asuransi masing-masing. Berikut jenis- jenis asuransi yang ada di Indonesia :

Asuransi Jiwa, Asuransi Kesehatan, Asuransi Kendaraan, Asuransi kepemilikan Rumah Dan Properti, Asuransi Pendidikan, Asuransi Bisnis, Asuransi Umum, Asuransi Kredit, Asuransi Kelautan, Asuransi Perjalanan.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Layanan dikatakan sempurna, bukan berarti memenuhi standarisasi yang baku tetapi layanan yang dapat memberi kepuasan mendekati harapan nasabah. Keberhasilan mutu layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa umumnya mengacu pada kemampuan perusahaan tersebut dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesinya dan dapat diterima oleh nasabahnya, dengan tetap mempertimbangkan penggunaan sumber daya yang seefisien mungkin. Hal ini didukung oleh (Kinner, Bernhardt, dan Krentler, 1995) yang mengemukakan bahwa layanan merupakan suatu aktivitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak termasuk kepemilikan, dan tidak dapat disimpan atau dipindahkan.

Danang dan Fathonah (2015) mengemukakan bahwa salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model SERVQUAL, yaitu: Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepaatian serta Empati. Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah. Hal ini didukung oleh pernyataan (Kotler, 2014) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

PT Jasa Raharja Putera Palembang kini memiliki empat produk utama sesuai kebutuhan masing-masing seperti JP-BONDING yang dikemas untuk memberikan layanan asuransi yang menyediakan solusi untuk kebutuhan jasa asuransi kerugian dan Surety Bond (*Suretyship*). Di industri asuransi Indonesia, PT Jasa Raharja Putera dikenal sebagai pelopor *Surety Bond*, sebuah produk keuangan untuk mendukung kelancaran proyek. Lebih dari itu, juga tersedia tiga produk utama lainnya, termasuk JP-ASTOR (Asuransi Kendaraan Bermotor), JP-GRAHA (Asuransi Kebakaran), JP-ASPRI (Asuransi Kecelakaan Pribadi), dan produk lain-lain seperti Asuransi Pengangkutan, Asuransi Rangka Kapal, Asuransi Alat Berat, Asuransi Harta Benda, Asuransi Tanggung Gugat, Asuransi Varia, dan Asuransi Rekayasa yang seluruhnya terus dikembangkan sejalan dengan tekad perusahaan untuk menjadi *One-Stop Insurance Service Company*.

Berikut ini akan disajikan jumlah penjualan tahun 2017-2018 yang mengalami penurunan:

Tabel 1.1 Perbandingan Hasil Penjualan PT Jasa Raharja Putera Palembang

Bulan	Tahun 2017	Tahun 2018
Januari	88.298.450	66.902.000
Februari	171.012.000	252.776.750
Maret	240.832.500	138.882.500
April	243.107.500	174.954.750
Mei	266.423.750	213.292.850
Juni	310.056.500	301.593.850
Juli	339.484.150	214.830.850
Agustus	336.659.750	181.980.465
September	196.034.300	158.341.020
Oktober	229.654.450	312.143.066
November	180.656.500	218.256.029
Desember	248.437.250	309.704.517
Jumlah	2.850.667.100	2.543.614.647

Sumber: PT Jasa Raharja Putera Palembang

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terjadi fluktuasi (naik turun) pada penjualan produk PT. Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang. Terdapat beberapa bulan yang mengalami penurunan dan kenaikan penjualan sepanjang tahun 2017-2018. Terjadi penurunan jumlah penjualan pada tahun 2017, hal ini diduga karena terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana penjualan tahun 2018 sebanyak 2.543.614.647 mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya 2016. PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang seharusnya meningkatkan dan menstabilkan penjualannya dengan mengutamakan pelayanan yang berkualitas, mengingat dengan banyaknya pesaing asuransi yang sama seperti Asuransi Garda Oto, Asuransi Prudential, dan Asuransi Sinar Mas. Pelayanan menjadi sangat penting bagi nasabah ataupun calon nasabah sehingga perusahaan memberi perhatian lebih untuk kinerja yang dilakukan karyawan dalam menarik calon nasabah.

Untuk mengevaluasi betapa pentingnya kualitas pelayanan pada perusahaan asuransi sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan bagi nasabah yang nantinya akan berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini perumusan masalah yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang?
2. Dimensi apa saja yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah PT Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang.

1.4.Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi penelitian lanjutan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis.

3. Bagi Praktisi dan Pihak lain yang terkait

Penelitian ini dapat menunjukkan gambaran mengenai pertimbangan sejauh mana layanan yang telah diterapkan sesuai dengan apa yang dipersepsikan nasabah PT. Jasa Raharja Putera Kantor Cabang Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang Sunyoto, F. E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS.
- Fowler, & Martin. (2005). *UML Distilled* (Edisi Ketiga ed.). Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kinney, T.C., Bernhardt, K.L., & Krentler, K. A. (1995). *Principles of marketing* (4ed). Happercollins, New York.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing* (15th Edition ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta, Salemba Empat, 2008.
- Republik Indonesia, 1992. *Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian*.
- Suliyanto (2005), *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (Edisi Pertama ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246