

ABSTRAK

Pramestyo Achmad (0807136), **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA (Survey Pada Tertanggung Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO Bandung Ritel)”** Di bawah bimbingan Dr. Vanessa Gaffar. SE.AK,MBA dan Heny Hendrayati, S.IP.MM

Saat ini usaha di bidang asuransi tumbuh dengan pesat, seiring majunya masyarakat, semakin terbuka dan berkembangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi. Salah satunya perkembangan asuransi kendaraan bermotor. Berkembangnya usaha bidang asuransi, tak luput dari berkembangnya penjualan kendaraan bermotor, ini disebabkan meningkatnya masyarakat akan kebutuhan kendaraan bermotor dan otomatis semakin tingginya penjualan kendaraan bermotor di Indonesia. Semakin meningkatnya persaingan asuransi, semakin banyaknya cara perusahaan untuk mendapatkan konsumen. Kualitas pelayanan adalah salah satu cara untuk meningkatkan jumlah konsumen yang memakai jasa asuransi. Kualitas pelayanan juga merupakan suatu faktor pertimbangan konsumen untuk memakai jasa asuransi di Jasindo Bandung Ritel. Kualitas pelayanan menjadi suatu jaminan terhadap kepuasan konsumen. Fenomena rendahnya kualitas pelayanan di Jasindo Bandung Ritel merupakan problema yang sedini mungkin harus dicari solusinya karena kualitas pelayanan dapat memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen dan dapat mencapai keberhasilan dalam menghadapi persaingan yang ketat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan tertanggung di PT.Asuransi Jasa Indonesia, Cabang Bandung Ritel. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tertanggung Jasindo OTO di wilayah Kota Bandung dalam kurun waktu tahun 2008 sampai dengan tahun 2011 yang berjumlah 5398 dan dengan menggunakan rumus sampel, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis menggunakan koefisien korelasi *Method Successive Interval* (MSI), dan analisis regresi linier sederhana.

Hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tertanggung pada kategori sangat tinggi. Hasil perhitungan regresi sederhana didapat persamaan $\hat{Y} = 0,156 + 0.262 X$ dengan *R-square* sebesar 42,1201% yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tertanggung adalah sebesar 42,1201% sedangkan sisanya 57,88% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Saran untuk penelitian berikutnya diharapkan peneliti melakukan studi terhadap PT.Asuransi Jasa Indonesia Bandung Ritel secara lebih luas seperti kualitas produk, harga dan fasilitas lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Kepuasan Tertanggung.

ABSTRACT

Pramestyo Achmad (0807136), "THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE TO THE SATISFACTION OF THE INSURED INSURANCE SERVICES LTD. (SURVEY ON INSURED MOTOR VEHICLE INSURANCE JASINDO OTO BANDUNG RITEL) " Under The Guidance of Dr. Vanessa Gaffar. SE. AK, MBA and Heny Hendrayati, S. IP. MM

Currently in the insurance business grew by leaps and bounds, as society advances, the more open and growing awareness of the importance of insurance. One was the development of motor vehicle insurance. Development of insurance business, did not escape the growing sales of motor vehicles, these people will need to increasing motor vehicles and the high level of automated motor vehicle sales in Indonesia. Insurance increased competition, more and more ways to get consumers the company. Quality of service is one way to increase the number of consumers who use the services of insurance. Quality of care is also a factor considered by consumers to use the services of insurance in PT.Asuransi Jasa Indonesia Bandung Ritel. Be a guarantee of service quality on customer satisfaction. The phenomenon of poor quality of service in Bandung Retail Jasindo a problem that should be addressed as early as possible because it can provide a quality service to customer satisfaction and to achieve success in the face of stiff competition.

The goal is to determine how much influence the quality of service to the satisfaction of the insured in PT.Asuransi Jasa Indonesia, Bandung Branch Retail. Type of research is descriptive research and verification. The sampling technique used is random sampling. The population in this study were all insured Jasindo OTO in the city of Bandung in the period of 2008 to 2011, amounting to 5398 and using the formula samples, obtained a total sample of 100 respondents. Correlation coefficient analysis techniques using Methode Successive Interval (MSI), and simple linear regression analysis.

The results of the questionnaire showed that the data processing Service Quality and Satisfaction Insured at very high category. Calculation results obtained simple regression equation $y = 0.156 + 0.262 X$ with R-square of 42.1201% which means that the magnitude of the effect of Service Quality on Satisfaction Assured is equal to 42.1201% while the remaining 57.88% is influenced by other factors not examined by researchers. Suggestions for further studies are expected to researchers conducted a study of PT.Asuransi Retail Services Bandung Indonesia more broadly such as product quality, price and other facilities that affect customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction.