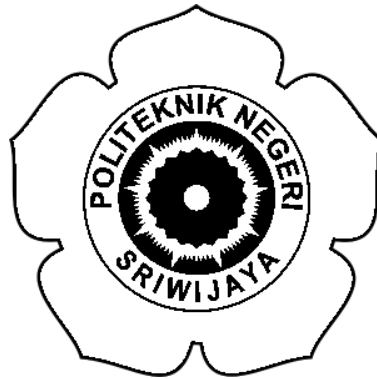


**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA NASABAH
ASURANSI DAN CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)
DI PT JASA RAHARJA PUTERA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**RATIH ARDINA
NPM 062330601233**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA NASABAH
ASURANSI DAN CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)
DI PT JASA RAHARJA PUTERA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**RATIH ARDINA
NPM 062330601233**

Menyetujui,

Palembang, 24 Juli 2026

Pembimbing I,

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D
NIP 197801182005011002**

Pembimbing II,

**Wulan Mauli Angguna, S.Psi., M.Si
NIP 199308302022032012**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis,**

**Dwi Riana, S.E., M.A.B.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratih Ardina
NPM : 062330601233
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Nasabah Asuransi dan Citra Merek (*Brand Image*) di PT Jasa Raharja Putera Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 21 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Ratih Ardina

NPM 062330601233

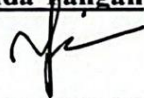
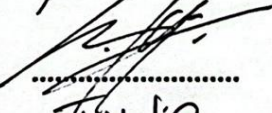
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ratih Ardina
NPM : 062330601233
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi pada
Nasabah Asuransi dan Citra Merek (*Brand Image*)
di PT Jasa Raharja Putera Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:JUM'AT.....
Tanggal :24 JULI 2024.....

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Paisal, S.E., M.Si Ketua Penguji		31/08 2024
2.	Al Hushori, S.E., M.A.B Anggota Penguji		31/08 2024
3.	Welan Mauli Angguna, S.Psi., M.Si Anggota Penguji		31/08 2024
4.	Melisa Kurnia Asfitri, S.Psi., M.Si Anggota Penguji		27/08 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga, penulis dapat menyelesaikan Lapoan Akhir ini dengan baik yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Nasabah Asuransi dan Citra Merek (*Brand Image*) di PT Jasa Raharja Putera Palembang”.

Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis, serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, 21 Juni 2026

Penulis



Ratih Ardina

NPM 062330601233

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa *Fa inna ma‘al-‘usri yusrā, inna ma‘al-‘usri yusrā.*"
(QS. Al-Insyirah 94:5-6)

Saat harapan sempat patah, takdir Allah, ridha Ibu, dan kekuatan doa membuktikan bahwa keterbatasan bukanlah akhir dari segalanya.

Karya ini ku persembahkan sebagai tanda cinta dan pembuktian ku kepada:

Ibunda Tercinta dan Ayahanda di Surga

Kakak dan Adik ku

Diri Sendiri

Sahabat-sahabat terbaik ku

Teman-teman seangkatan

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya menyadari bahwa Laporan ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta motivasi selama pelaksanaan dan penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Welan Mauli Angguna, S.Psi., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, koreksi, saran perbaikan, dan arahan berharga dalam penyempurnaan tata tulis Laporan Akhir ini.
7. Bapak Denny Wahyudi, S.S., CRA., selaku Finance & Administration Assistant Manager PT Jasa Raharja Putera Palembang yang telah menerima, memberikan kesempatan dan mengarahkan selama pelaksanaan penelitian.
8. Seluruh Karyawan PT Jasa Raharja Putera Palembang yang telah membantu, memfasilitasi dan memberi dukungan kepada penulis selama mengumpulkan data penelitian.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan waktu, ilmu, pelayanan dan fasilitas selama masa perkuliahan.
10. Ibu dan saudara kandung tercinta penulis yang senantiasa memberikan doa yang tiada henti, dukungan moral, kasih sayang, serta motivasi luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik.

11. Teman-teman seperjuangan 6NB dan NO Administrasi Bisnis 2023 Politeknik Negeri Sriwijaya, serta sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dan solidaritasnya selama masa perkuliahan hingga penyusunan laporan ini.
12. Semua pihak terlibat, memberikan doa serta dukungan dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Terakhir, kepada diri penulis sendiri Ratih Ardina. Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Apresiasi yang sebesar-besarnya telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi, dan pembaca pada umumnya.

Palembang, 21 Juni 2026

Penulis



Ratih Ardina

NPM 062330601233

ABSTRAK

Rendahnya tingkat kepemilikan asuransi di Indonesia akibat keterbatasan literasi dan kepercayaan masyarakat memicu persaingan ketat, sehingga PT Jasa Raharja Putera Palembang dituntut memperkuat citra merek (*brand image*) melalui kualitas pelayanan prima demi memperluas pangsa pasar dan mempertahankan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan serta seberapa erat tingkat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dan citra merek pada nasabah perusahaan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif korelasional. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, sehingga diperoleh sampel akhir sebanyak 95 responden ($n=95$). Hasil uji instrumen menunjukkan seluruh butir pernyataan valid dan reliabel dengan koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Analisis deskriptif digunakan untuk memetakan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Hasil analisis statistik menggunakan uji korelasi *Spearman's Rho* menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,641**, yang dikategorikan dalam tingkat hubungan yang kuat. Arah hubungan bernilai positif, mengindikasikan bahwa semakin optimal kualitas pelayanan administrasi maka semakin meningkat citra merek perusahaan secara signifikan. Pengujian hipotesis menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga secara sah menolak H_0 dan menerima H_1 . Kesimpulan penelitian membuktikan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan citra merek pada PT Jasa Raharja Putera Palembang. Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi yang diberikan menjadi strategi dalam membangun persepsi positif nasabah.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Nasabah Asuransi, Korelasi Spearman's Rho.*

ABSTRACT

The low level of insurance ownership in Indonesia due to limited public literacy and trust triggers intense competition, forcing PT Jasa Raharja Putera Palembang to strengthen its brand image through excellent service quality to expand its market share and retain customers. This study aims to determine whether there is a relationship and how strong the level of relationship is between administration service quality and brand image among the company's customers. The research method used is quantitative correlational. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires using a Likert scale, obtaining a final sample of 95 respondents (n=95). Instrument testing showed that all statement items were valid and reliable with a Cronbach's Alpha coefficient above 0.60. Descriptive analysis was used to map respondents' characteristics, including gender, age, occupation, and length of membership. The statistical analysis results using the Spearman's Rho correlation test yielded a correlation coefficient value of 0.641, categorized as a strong relationship. The direction of the relationship is positive, indicating that more optimal administrative service quality significantly increases the company's brand image. Hypothesis testing shows a significance value (Sig.) of 0.000 (< 0.05), thus legally rejecting H_0 and accepting H_1 . The study concludes that there is a positive and significant relationship between administration service quality and brand image at PT Jasa Raharja Putera Palembang. These findings confirm that optimizing the administrative services provided becomes a strategy in building positive customer perceptions.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Insurance Customer, Spearman's Rho Correlation.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	7
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir.....	7
1.4.2 Manfaat Laporan Akhir.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Nasabah Asuransi.....	9
2.1.1 Pengertian Nasabah Asuransi	9
2.2 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	10
2.2.1 Definisi Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	10
2.2.2 Dimensi Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	11
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	13

2.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek	18
2.5 Kerangka Konseptual	18
2.6 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE LAPORAN AKHIR.....	20
3.1 Profil Perusahaan PT Jasa Raharja Putera	20
3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	20
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	21
3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan	21
3.2 Metode Laporan Akhir	27
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir	27
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	28
A. Jenis Data	28
B. Sumber Data	28
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	29
A. Identifikasi dan Definisi Alat Ukur	29
B. Skala Pengukuran	29
C. Teknik Pengambilan Data	30
3.2.4 Populasi dan Sampel	32
A. Populasi	32
B. Sampel dan Teknik Sampling	32
3.2.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	33
A. Tabulasi Data (<i>Scoring</i>)	34
B. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)	34
C. Analisis Statistik Deskriptif	36
D. Analisis Utama Korelasi Spearman's Rho	36
E. Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	39
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	41
4.1.3 Hasil Analisis Korelasi Spearman's Rho	43
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek..	44
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan Landasan Teori	45
4.2.3 Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47

DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Data Perkembangan Jumlah Nasabah PT Jasa Raharja Putera Palembang.....	5
Tabel 3.1	Jumlah Nasabah PT Jasa Raharja Putera Palembang Tahun 2024-2026.....	27
Tabel 3.2	Skala Likert Kualitas Pelayanan dan Citra Merek	30
Tabel 3.3	Instrumen Kuesioner Penelitian	31
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	35
Tabel 3.5	Pedoman Interpretasi Koefesien Korelasi	37
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	39
Tabel 4.2	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Koefesien Korelasi Spearman's Rho	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Putera Palembang	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Pengajuan Izin Pengambilan Data dari Mahasiswa
Lampiran 2.	Surat Pengantar Izin Pengambilan Data dari Wadir 1
Lampiran 3.	Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari PT Jasa Raharja Putera Palembang
Lampiran 4.	Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
Lampiran 5.	Lembar Bimbingan Laporan Akhir
Lampiran 6.	Lembar Kunjungan Mahasiswa
Lampiran 7.	Lembar Rekomendasi Sidang Laporan Akhir
Lampiran 8.	Lembar Pelaksanaan Revisi Sidang Laporan Akhir
Lampiran 9.	Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 10.	Tabulasi Data (<i>Scoring</i>)
Lampiran 11.	Hasil Perhitungan SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 12.	Hasil Perhitungan SPSS Uji Koefesien Korelasi Spearman's
Lampiran 13.	Dokumentasi
Lampiran 14.	Kuesioner Penelitian