

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Perkembangan dunia bisnis yang dari tahun ke tahun semakin meningkat, menyebabkan banyak sekali perusahaan baik dibidang produk atau jasa saling berkompetisi untuk memenangkan persaingan demi mencapai tujuan perusahaan. Memenangkan persaingan dan pada akhirnya mampu mencapai tujuan perusahaan tersebut bukanlah hal yang mudah untuk dicapai. Setiap perusahaan harus mampu memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seiring dengan berkembangnya dunia bisnis dan banyaknya perusahaan baik dibidang produk atau jasa yang bermunculan, menyebabkan masyarakat semakin pintar menyeleksi mana perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan mereka, dan perusahaan harus mempelajari dan menguasai hal tersebut untuk memenangkan persaingan.

Seiring dengan berkembangnya perekonomian, maka persaingan pun semakin ketat. Persaingan yang muncul kini bukan hanya diantara perusahaan yang menawarkan kebutuhan pokok sandang, pangan, dan papan saja, melainkan kini terjadi pada perusahaan jasa yang menawarkan pemenuhan akan rasa aman. Kebutuhan rasa aman dianggap penting karena setelah kebutuhan sandang, pangan, dan papan terpenuhi, maka kebutuhan akan rasa aman pun harus pula didapatkan agar dapat mencegah terjadinya sesuatu hal yang tidak diinginkan. Kebutuhan akan rasa aman dapat berupa jaminan kecelakaan, jaminan kesehatan, dan jaminan-jaminan lainnya yang berhubungan dengan keselamatan jiwa.

Persaingan menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari suatu produk atau jasa yang mereka jual agar mampu menciptakan suatu kepuasan pelanggan, khususnya dalam perusahaan jasa diharapkan perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan jasa terbaik demi memenuhi kebutuhan pelanggan atau nasabah, karena pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap

produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan (Lupioadi dan Hamdani, (2009:174).

Kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu hal yang harus diutamakan dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena kualitas pelayanan itulah yang akan menentukan kepuasan nasabah yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan jasa. Keberhasilan perusahaan jasa dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan, dan menurut Zeithmal, dkk., (1996) dalam Lupioadi dan Hamdani (2009:181) salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Model SERVQUAL.

Model SERVQUAL menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum membeli atau mengkonsumsi suatu jasa sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan. Terdapat lima SERVQUAL (*Services Quality*) atau Dimensi Kualitas Jasa menurut Parasuraman, dkk. (1998) dalam Lupioadi dan Hamdani (2009:182), yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Perusahaan-perusahaan jasa kini semakin banyak bermunculan dan memberikan penawaran jasa yang berbeda-beda. Banyak klasifikasi jasa yang disebutkan oleh Griffin (1996) dalam Lupioadi dan Hamdani (2009:7), salah satunya yaitu jasa semi manufaktur dimana konsumen tidak harus menjadi bagian dari proses produksi jasa, seperti jasa pengantaran, jasa perbankan, kantor pos dan asuransi. Khususnya dalam perusahaan jasa asuransi, dapat kita lihat bahwa sudah sangat banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi dan pastinya persaingan tidak dapat dihindarkan diantara perusahaan tersebut, dan bagi penulis perusahaan yang dapat memenangkan persaingan adalah perusahaan yang menerapkan SERVQUAL atau dimensi kualitas pelayanan kualitas jasa dengan baik.

PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih merupakan salah satu perusahaan jasa dibidang asuransi jiwa yang berada di Prabumulih yang terletak

di Jalan Padat Karya No. 48 Kelurahan Muara Dua Kecamatan Prabumulih Timur. PT Prudential *Life Assurance* menyediakan berbagai jasa pelayanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan para nasabahnya. PT Prudential *Life Assurance* harus dapat menghadapi persaingan yang ketat di dunia bisnis, maka meningkatkan kualitas pelayanan jasa dengan selalu melakukan pendekatan SERVQUAL adalah salah satu cara yang harus dilakukan agar kepuasan nasabah selalu terpenuhi, serta tercipta loyalitas pelanggan yang turut menentukan suksesnya perusahaan sehingga mampu bertahan dan menguasai pasar.

Berdasarkan uraian di atas dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah, maka penulis tertarik untuk membuat Laporan Akhir ini dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PRUDENTIAL *LIFE ASSURANCE* CABANG PRABUMULIH”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.
2. Dimensi kualitas pelayanan jasa (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)) apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas dalam laporan akhir ini mengenai:

1. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.
2. Dimensi kualitas pelayanan jasa (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)) yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam laporan akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)) apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penulisan laporan ini adalah:

1. Memberikan wawasan baru dan menambah pengetahuan penulis di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan jasa, yang dalam hal ini yaitu PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.

2. Memberikan masukan dan bahan pertimbangan pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih dalam meninjau kembali aktifitasnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan nasabah.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penulis melakukan penelitian pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih yang terletak di Jalan Padat Karya No. 48 Kelurahan Muara Dua Kecamatan Prabumulih Timur, dengan objek penelitian adalah para nasabah PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.

### **1.5.2 Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:90). Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih yaitu sebanyak 5100 orang.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:91). Mengingat keterbatasan dana, waktu, dan tenaga yang dimiliki oleh penulis sehingga penulis tidak mungkin dapat meneliti seluruh populasi, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang ada. Dalam penulisan ini penulis menggunakan teknik *Sampling Insidental*, itu artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:122)

Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin menurut Umar dalam Setiawan (2012:94), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:  $n$  = Ukuran *Sampel*

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = *Error* (Persentase kelonggaran ketidaktelitian)

Diketahui:

$N = 5100$  nasabah

$e = 10\%$

maka,

$$n = \frac{5100}{1 + 5100(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5100}{1 + 5100(0,01)}$$

$$n = \frac{5100}{1 + 51}$$

$$n = \frac{5100}{52}$$

$n = 98,07$  dibulatkan menjadi 98 nasabah

### 1.5.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data penelitian penulis terbagi dua:

1. Data Primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Syahirman dan Yusi, 2009:103). Penulis mengumpulkan data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada para nasabah PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Syahirman dan Yusi, 2009:103). Data sekunder yang diperoleh penulis dari PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi, dan data lainnya mengenai perusahaan.

### 1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulis laporan ini adalah:

1. Riset Lapangan  
Riset lapangan merupakan suatu kegiatan mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian secara langsung ke objek penelitian. Cara pengumpulan data terdiri dari:
  - a. Kuesioner, yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:199). Kuisisioner diberikan kepada para nasabah PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.
  - b. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara menggunakan dokumen-dokumen atau bukti tertulis atau catatan-catatan tertulis perusahaan guna melengkapi penelitian ini.
2. Study Kepustakaan (*library research*), yaitu metode yang dilakukan dengan jalan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah pemasaran,

untuk membandingkan antara teori-teori dan praktek yang terjadi pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih.

### 1.5.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kualitatif dan kuantitatif. Analisa kualitatif merupakan teknik yang menjelaskan data secara deskriptif tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu berupa dimensi kualitas layanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) dan dimensi kualitas yang paling kuat yang menyebabkan kepuasan pelanggan.

Teknik analisa kuantitatif digunakan untuk menjelaskan data yang diperoleh dan kemudian dimasukkan ke dalam program analisa data yaitu SPSS 16,0 for windows (*Statistic Product and Service Solution*). Proses ini akan menunjukkan tingkat validitas, reliabilitas, dan hasil signifikan penilaian responden/nasabah pada setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Variabel penelitian dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Variabel bebas X (Independen): Kualitas Pelayanan Jasa
2. Variabel terikat Y (Dependen): Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan jasa) terhadap variabel terikat (kepuasan yang dirasakan oleh nasabah PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih) serta mengidentifikasi aspek kualitas pelayanan jasa apakah yang memiliki pengaruh kuat dalam menentukan kepuasan nasabah, maka akan digunakan metode analisis uji Regresi Berganda.

Rumus:

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

$Y_1$  = Kepuasan Pelanggan

$X_1$  = Bukti Fisik (*tangible*)

$X_2$  = Keadaan (*reliability*)

$X_3$  = Daya Tanggap (*responsiveness*)

$X_4$  = Jaminan (*assurance*)

$X_5$  = Empati (*emphaty*)

$a$  = Konstanta dari persamaan regresi

$e$  = Residual atau Prediction error

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien regresi untuk setiap dimensi

### 1.5.6 Skala Pengukuran

Penulis menggunakan skala likert 1 sampai 5 dengan referensi yaitu:  
(Sugiyono, 2013:107)

**Tabel 1.1**  
**Skala Pengukuran Likert**

| No. | Keterangan                | Skor |
|-----|---------------------------|------|
| 1.  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |
| 2.  | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 3.  | Kurang Setuju (KS)        | 3    |
| 4.  | Setuju (S)                | 4    |
| 5.  | Sangat Setuju (SS)        | 5    |

### 1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan gambaran secara garis besar tentang sistematika penyusunan laporan ini sehingga terdapat hubungan antara bab-bab terdahulu dengan bab selanjutnya. Laporan Akhir ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab yang dikemukakan yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan mengemukakan gambaran secara garis besar tentang isi dari Laporan Akhir sebagai berikut:

- 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan
  - 1.4.1 Tujuan Penulisan
  - 1.4.2 Manfaat Penulisan
- 1.5 Metode Penelitian

- 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian
- 1.5.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling
- 1.5.3 Jenis dan Sumber Data
- 1.5.4 Metode Pengumpulan Data
- 1.5.5 Analisis Data
- 1.6 Sistematika Penulisan

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis akan mengemukakan beberapa teori yang dijadikan landasan untuk membahas penulisan laporan akhir ini:

- 2.1 Pemasaran
  - 2.1.1 Pengertian Pemasaran
  - 2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran
- 2.2 Jasa
  - 2.2.1 Pengertian Jasa
  - 2.2.2 Karakteristik Jasa
- 2.3 Kualitas Pelayanan Jasa
  - 2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa
  - 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan
- 2.4 Kepuasan Pelanggan
  - 2.4.1 Pengertian Kepuasan
  - 2.4.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan
  - 2.4.3 Konsep Kepuasan Pelanggan
  - 2.4.4 Prinsip Kepuasan Pelanggan
- 2.5 Hubungan Pelayanan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah
  - 2.5.1 Validitas
  - 2.5.2 Realibilitas

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada Bab ini penulis akan memberikan gambaran secara umum mengenai perusahaan, yaitu:

- 3.1 Sejarah Singkat Perusaha

- 3.2 Visi dan Misi Perusahaan
- 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan
- 3.4 Uraian Tugas
- 3.5 Arti Logo Perusahaan
- 3.6 Produk-Produk Pada PT Prudential *Life Assurance*
- 3.7 Jumlah Nasabah PT Prudential *Life Assurance* Prabumulih
- 3.8 Tanggung Jawab Agen PT Prudential *Life Assurance*

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bab pembahasan mengenai masalah pokok yang dirumuskan, yaitu sebagai berikut:

- 4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- 4.2 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih
  - 4.2.1 Uji Simultan (Uji F)
  - 4.2.2 Uji Parsial (Uji T)
- 4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini penulis akan mencoba menyimpulkan hasil penelitian dan keadaan nyata di PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih serta memberikan beberapa saran. Isi dari Bab ini adalah:

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**