

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. AXA Life Indonesia di Bandung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penurunan kepuasan pelanggan yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan yang terjadi pada PT. AXA Life Indonesia di Bandung. Diduga hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum optimal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis, yaitu suatu penelitian dengan membuat deskripsi (gambaran) secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang sesuai dengan data yang diperoleh, kemudian data tersebut disusun, dianalisis, dan disimpulkan. Data untuk keperluan penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan, penelitian kepustakaan yaitu berupa observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 150 orang responden. Kuesioner tersebut berisi beberapa pertanyaan mengenai sikap responden terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. AXA Life Indonesia di Bandung.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada 150 responden yang meliputi profil responden sebagai berikut: sebagian besar pengunjung yang datang untuk menggunakan jasa asuransi perusahaan adalah pria (70%), berusia antara 25 – 40 tahun (80%), berstatus perkawinan sudah menikah (53,33%), berpendidikan terakhir diploma S1 (66,67%), pekerjaan sebagai karyawan (68,67%), pengalaman menggunakan jasa asuransi 1 – 2 tahun (66,67%), dan bertempat tinggal di area Bandung Selatan (60%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan tangibles dan dimensi kualitas pelayanan reliability mempunyai pengaruh yang kuat terhadap loyalitas pelanggan. Hal itu bisa dilihat dari tabel analisis regresi dimana  $\alpha$  tangibles  $> 0,05$ . Begitu pula  $\alpha$  reliability  $> 0,05$ . Sedangkan dimensi kualitas pelayanan assurance, responsiveness, dan empathy tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kunci sukses dari perusahaan asuransi ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Jika kualitas dan pelayanan yang diberikan memuaskan akan menciptakan pelanggan yang setia (loyalitas pelanggan) bagi PT. AXA Life. Oleh karena hal tersebut diatas dan berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan PT. AXA Life Indonesia dapat lebih ditingkatkan lagi, kepuasan pelanggan yang menghasilkan loyalitas pelanggan dapat disesuaikan dengan kondisi pada tahun sebelumnya, dan kerjasama antara tiap bagian dapat dipertahankan sehingga dapat berjalan secara efektif.

## **DAFTAR ISI**

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>ABSTRAK</b> .....        | i   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> ..... | ii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....     | v   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | x   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | xiv |

## **BAB I PENDAHULUAN**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....    | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....         | 4 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....          | 5 |
| 1.5 Jadwal Penelitian.....            | 5 |
| 1.6 Organisasi Penelitian.....        | 6 |

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN**

### **HIPOTESIS**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 2.1 Produk.....               | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Produk.....  | 7 |
| 2.1.2 Tingkatan Produk.....   | 8 |
| 2.1.3 Klasifikasi Produk..... | 9 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2 Jasa.....                                                      | 9  |
| 2.2.1 Pengertian Jasa.....                                         | 9  |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa.....                                      | 10 |
| 2.2.3 Jenis Tawaran Jasa.....                                      | 11 |
| 2.2.4 Klasifikasi Jasa.....                                        | 12 |
| 2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Kualitas Jasa.....           | 17 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....                           | 17 |
| 2.3.2 Pengertian Kualitas Jasa.....                                | 18 |
| 2.3.3 Manfaat Kualitas.....                                        | 19 |
| 2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....                              | 20 |
| 2.3.5 Strategi Kualitas Pelayanan.....                             | 22 |
| 2.4 Loyalitas.....                                                 | 23 |
| 2.4.1 Pengertian Loyalitas.....                                    | 23 |
| 2.4.2 Langkah-langkah Membentuk Loyalitas.....                     | 25 |
| 2.4.3 Jenis-jenis Loyalitas.....                                   | 28 |
| 2.4.4 Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....                        | 29 |
| 2.4.5 Faktor Pengukuran Loyalitas.....                             | 31 |
| 2.4.6 Hukum Loyalitas.....                                         | 32 |
| 2.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.... | 36 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....                          | 37 |
| 2.5.1 Kerangka Pemikiran.....                                      | 37 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 2.6 Hipotesis..... | 43 |
|--------------------|----|

### **BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 3.1 Objek Penelitian.....                 | 44 |
| 3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....     | 44 |
| 3.1.2 Visi Perusahaan.....                | 50 |
| 3.1.3 Misi Perusahaan.....                | 51 |
| 3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 51 |
| 3.1.5 Kegiatan Usaha Perusahaan.....      | 65 |
| 3.2 Metode Penelitian.....                | 67 |
| 3.2.1 Desain Penelitian.....              | 67 |
| 3.2.2 Operasional Variabel.....           | 68 |
| 3.2.3 Metode Penarikan sampel.....        | 75 |
| 3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data.....      | 76 |
| 3.2.5 Uji Validitas.....                  | 76 |
| 3.2.6 Uji Reliabilitas.....               | 78 |
| 3.2.7 Metode Analisis Data.....           | 80 |
| 3.2.7.1 Analisis Regresi.....             | 81 |
| 3.2.8 Uji Hipotesis.....                  | 82 |

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

|                                                                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                                                                            | 84  |
| 4.1.1 Analisis Responden.....                                                                                        | 84  |
| 4.2 Pembahasan.....                                                                                                  | 89  |
| 4.2.1 Analisis Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Kualitas<br>Pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan..... | 89  |
| 4.2.2 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas<br>Pelanggan.....                                              | 105 |
| 4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                                                      | 114 |
| 4.2.3.1 Hasil Pengujian Validitas.....                                                                               | 114 |
| 4.2.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....                                                                            | 117 |
| 4.2.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas<br>Pelanggan di PT. AXA Life Indonesia.....            | 118 |
| 4.2.4.1 Analisis Regresi Sederhana.....                                                                              | 118 |
| 4.2.4.2 Kriteria Pengujian Hipotesa.....                                                                             | 119 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 121 |
| 5.2 Saran.....      | 122 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

|            |                                                                                                  |    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1-1  | Operasional Variabel.....                                                                        | 71 |
| Tabel 4-1  | Komposisi Jenis Kelamin Responden.....                                                           | 84 |
| Tabel 4-2  | Komposisi Usia Responden.....                                                                    | 85 |
| Tabel 4-3  | Komposisi Status Perkawinan Responden.....                                                       | 85 |
| Tabel 4-4  | Komposisi Pendidikan Terakhir Responden.....                                                     | 86 |
| Tabel 4-5  | Komposisi Pekerjaan Responden.....                                                               | 86 |
| Tabel 4-6  | Komposisi Pengalaman Responden dalam Menggunakan Jasa<br>Asuransi di PT. AXA Life Indonesia..... | 87 |
| Tabel 4-7  | Komposisi Area Tempat Tinggal Responden.....                                                     | 88 |
| Tabel 4-8  | Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Perusahaan.....                                              | 89 |
| Tabel 4-9  | Tanggapan Responden Mengenai Harga Asuransi.....                                                 | 90 |
| Tabel 4-10 | Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Komunikasi<br>Perusahaan.....                             | 91 |
| Tabel 4-11 | Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Pegawai Perusahaan.....                                      | 92 |
| Tabel 4-12 | Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Menghubungi<br>Perusahaan.....                            | 93 |
| Tabel 4-13 | Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Prosedur Klaim.....                                       | 93 |
| Tabel 4-14 | Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan dalam Melayani<br>Pelanggan.....                          | 94 |

|            |                                                                                                   |     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4-15 | Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Proses Asuransi.....                                 | 95  |
| Tabel 4-16 | Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Informasi.....                    | 96  |
| Tabel 4-17 | Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Perusahaan terhadap Produk.....                              | 97  |
| Tabel 4-18 | Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Proses dengan Hasil.....                                   | 98  |
| Tabel 4-19 | Tanggapan Responden Mengenai Respon dan Kemampuan Pegawai dalam Menanggapi Keluhan dan Saran..... | 99  |
| Tabel 4-20 | Tanggapan Responden Mengenai Lamanya Proses Penyelesaian Klaim.....                               | 100 |
| Tabel 4-21 | Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Alternatif-alternatif Solusi..... | 100 |
| Tabel 4-22 | Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Pegawai dalam Menarik Konsumen.....                        | 102 |
| Tabel 4-23 | Tanggapan Responden Mengenai Ketelitian dalam Kinerja.....                                        | 103 |
| Tabel 4-24 | Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Pegawai dalam Berkomunikasi dengan Pelanggan.....          | 103 |
| Tabel 4-25 | Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Pegawai terhadap Kebutuhan Pelanggan.....                  | 104 |

|            |                                                                                                                                                 |     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4-26 | Tanggapan Responden Mengenai akan tetap Membeli Produk<br>Tersebut Meskipun Harganya Mahal.....                                                 | 106 |
| Tabel 4-27 | Tanggapan Responden Mengenai akan tetap Membeli Produk<br>Tersebut Secara Rutin.....                                                            | 107 |
| Tabel 4-28 | Tanggapan Responden Mengenai Apakah Produknya sesuai<br>Dengan Kebutuhan Pelanggan sehingga Pelanggan Tertarik<br>Untuk Membelinya Kembali..... | 107 |
| Tabel 4-29 | Tanggapan Responden Mengenai Apakah akan Mencoba<br>Menggunakan Produk/jasa Lain yang ditawarkan oleh<br>PT. AXA Life Indonesia.....            | 108 |
| Tabel 4-30 | Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Informasi<br>Tentang Produk kepada Orang Lain.....                                                      | 109 |
| Tabel 4-31 | Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan hal-hal<br>Positif Mengenai Produk ini Kepada Orang Lain.....                                         | 110 |
| Tabel 4-32 | Tanggapan Responden Mengenai Merekomendasikan<br>Manfaat Produk Kepada Orang Lain.....                                                          | 111 |
| Tabel 4-33 | Tanggapan Responden Mengenai Menolak jika ada<br>Perusahaan Asuransi lain yang lebih baik.....                                                  | 112 |
| Tabel 4-34 | Tanggapan Responden Mengenai akan Menganggap bahwa<br>PT. AXA Life adalah yang terbaik.....                                                     | 113 |
| Tabel 4-35 | Tanggapan Responden Mengenai tidak akan mencoba Jasa                                                                                            |     |

|            |                                    |     |
|------------|------------------------------------|-----|
|            | Asuransi dari Perusahaan Lain..... | 113 |
| Tabel 4-36 | Uji Validitas Awal.....            | 115 |
| Tabel 4-37 | Hasil Akhir Uji Validitas.....     | 116 |
| Tabel 4-38 | Hasil Uji Reliabel.....            | 117 |
| Tabel 4-39 | Tabel Regresi Sederhana.....       | 118 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|            |                               |    |
|------------|-------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Bagan Kerangka Pemikiran..... | 42 |
|------------|-------------------------------|----|