

# Pengaruh Citra Perusahaan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri

**Andhika Nur Ramadhani<sup>1</sup>, Wahyuari<sup>2</sup>, S.Sapolo<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti, Jakarta Timur 13210, Indonesia

---

## ARTICLE INFO

---

**PBJ use only:**

Received date

Revised date

Accepted date

---

**Kata kunci (Keywords)**

Brand image,  
premium price,  
purchase interest,  
insurance

---

## ABSTRACT

---

*The purpose of this study is to know the partial and simultaneous influence of corporate image and employee performance to the satisfaction of the insured. The population in this study are customers of PT Fresnel Perdana Mandiri which is not known in number. The sample in this research is 80 respondents by usingslovin formula. Data collection method used in this research is a questionnaire. Methods of data analysis using multiple regression analysis. The result of the research shows that: (1) corporate image has an effect on the satisfaction of the insured, (2) employee performance influence to satisfaction of the insured, (3) company image and employee's performance influence to the satisfaction of the insured..*

---

© 2018 Indonesian Insurance Journal. ALL RIGHTS RESERVED

---

<sup>1</sup> Koresponden penulis:

DOI:

ISSN:

**A. PENDAHULUAN**

Sebagai seorang manusia dalam kehidupannya selalu dihadapkan dengan peristiwa yang tidak terduga yang dapat menimbulkan kerugian-kerugian bagi perorangan ataupun perusahaan. Karena ketidakpastiannya atas apa yang terjadi pada masa yang akan datang, maka apa yang telah direncanakannya pada saat pelaksanaannya bisa gagal, dan tidak sesuai dengan harapannya. Ketika kegagalan itu terjadi karena beberapa faktor yang menyebabkannya, maka akibat yang ditimbulkan adalah kerugian baik berupa material maupun non material dalam berbagai bentuknya..

Oleh karena itu jasa asuransi hadir untuk memberikan perlindungan bagi para tertanggung untuk dapat mengelola keuangannya dan merupakan jaminan investasi bagi perusahaan.

Setiap perusahaan pialang asuransi berusaha mempertahankan citranya yang positif di mata tertanggung. Citra perusahaan merupakan persepsi dari suatu organisasi yang direkam oleh konsumen dan bekerja sebagai filter yang mempengaruhi persepsi terhadap perusahaan, sehingga penting bagi perusahaan pialang asuransi untuk menjaga citra perusahaan tetap dinilai baik oleh tertanggung.

Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada karyawan secara individual, tentang mutu dan hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara objektif, tepat dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik dan sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

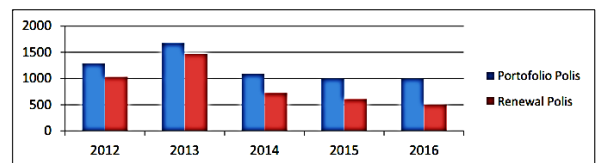
Kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan (tertanggung) merupakan hal penting untuk perkembangan perusahaan pialang asuransi dan memenangkan persaingan. Kepuasan pelanggan (tertanggung) timbul dari penilaian konsumen terhadap keistimewaan suatu jasa yang menyediakan tingkat kesenangan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan(tertanggung).

PT Fresnel Perdana Mandiri selalu mempertahankan kepuasan tertanggung, melalui citra perusahaan dan kinerja karyawan. Kepuasan tertanggung PT Fresnel Perdana Mandiri dapat dilihat melalui jumlah polis yang diperpanjang. Berikut merupakan data renewal polis PT Fresnel Perdana Mandiri selama 5 tahun

Tabel 1.1  
Portofolio Polis dan *Renewal* Polis  
Tahun 2012 – 2016 PT Fresnel Perdana Mandiri

	Tahun				
	2012	2013	2014	2015	2016
Portofolio Polis	1290	1678	1090	1003	1000
<i>Renewal</i> Polis	1034	1472	725	610	503

Sumber:PT Fresnel Perdana Mandiri



Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa terjadi penurunan polis di PT Fresnel Perdana Mandiri selama 3 tahun terakhir dimana pada tahun 2014 portofolio polis sebesar 1090, dimana renewal polis 725, pada tahun 2015 portofolio polis sebesar 1003, dimana renewal polis sebesar 610, dan pada tahun 2016 portofolio polis sebesar 1000, dimana renewal polis hanya sebesar 503, penurunan pada portofolio dan renewal polis mendakan bahwa adanya ketidakpuasan tertanggung yang kurang maksimal.

Dari data di atas dapat dilihat bahwa PT Fresnel Perdana Mandiri mengalami penurunan jumlah portofolio dan renewal polis dalam 3 tahun terakhir. Sebagai mana yang dapat dilihat pada tabel 1.1 dan gambar 1.1..

PT Fresnel Perdana Mandiri sebagai suatu perusahaan pialang asuransi yang selalu berupaya mempertahankan citranya yang baik dimata tertanggung dan selalu berupaya mempertahankan kinerja karyawannya yang berkualitas. Menyikapi persoalan penurunan portofolio dan renewal polis yang dihasilkan 5 tahun terakhir, dimana pada 3 tahun terakhir mengalami penurunan, maka dalam penelitian ini penulis akan membahas apakah terdapat pengaruh Citra Perusahaan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis bermaksud meneliti lebih jauh, sejauh mana Citra Perusahaan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan tertanggung PT Fresnel Perdana Mandiri. Oleh karena itu tema untuk skripsi ini:” Pengaruh Citra Perusahaan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri”

## **B. PERMASALAHAN**

1. Apakah terdapat pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri?
2. Apakah terdapat pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri?
3. Apakah terdapat pengaruh Citra Perusahaan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri?

4. Seberapa besar pengaruh Citra Perusahaan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh citra perusahaan asuransi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan tertanggung di PT.Fresnel Perdana Mandiri.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra perusahaan asuransi dan kepuasan tertanggung terhadapkepuasan tertanggung di PT.Fresnel Perdana Mandiri.

## **D. METODOLOGI PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2016:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Menurut Darmadi (2013), Metode Penelitian adalah suatu cara untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.Rasional berarti penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau dengan penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati

oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui caranya yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Data yang diperoleh adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data sesungguhnya pada objek dengan data yang dikumpulkan peneliti. Untuk membuktikan validitas data dapat diuji melalui pengujian reliabilitas dan objektifitas, karena umumnya jika data yang jika data itu reliabel dan objektif maka ada kecenderungan data itu valid. Reliabilitas adalah derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Objektifitas adalah suatu pandangan atau pendapat yang disepakati banyak orang sehingga terhindar dari pendapat subjektif..

Secara umum tujuan penelitian bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan. Penemuan adalah penelitian dengan data sebelumnya belum diketahui. Pembuktian berarti penelitian menggunakan data untuk membuktikan adanya keragu-raguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu. Secara umum tujuan penelitian bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan. Penemuan adalah penelitian dengan data sebelumnya belum diketahui. Pembuktian berarti penelitian menggunakan data untuk membuktikan adanya keragu-raguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu. Pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan tertentu. Pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang sudah ada. Selain itu penelitian yang dilakukan berguna untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Metodologi penelitian wajib ditentukan terlebih dahulu sebelum untuk melakukan penelitian. Karena metodologi penelitian ini lah yang akan menjadi panduan penelitian dalam melakukan penelitian mulai dari awal sampai akhir sebuah penelitian, sehingga penelitian tersebut dapat dikatakan penelitian yang ilmiah.

Oleh karena itu metodologi penelitian merupakan hal yang paling utama dalam menyusun suatu karya ilmiah, bila penelitian mengabaikan metodologi sama saja penelitian tersebut tidak memiliki prosedur dan pembuktian ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan. Atau jika suatu penelitian tidak dilandasi dengan metodologi yang ilmiah maka penelitian tersebut hanya dilandasi atas pendapat pribadi/golongan dan atau pendapat yang mengada-ada.

Jenis penelitian dalam karya ilmiah ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, menurut Arikunto Suharsimi (2006:12) yaitu penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya. Dalam penelitian ini yang menjadi objek kajian adalah kuesioner untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri.

#### **E. PROSEDUR ANALISIS DATA**

Untuk menganalisis data, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dimana data yang digunakan berhasil dikumpulkan lalu dihubungkan dengan teori-teori yang berkaitan. Setelah itu melakukan analisis regresi dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh fungsional antara variabel X dengan variabel Y dengan menggunakan model sebagai berikut (Sugiyono 2016)

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y= Kepuasan Tertanggung

a= Nilai garis regresi (nilai konstan)

$\beta$  = Koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y

e = Error

X1 = Nilai Variabel X1 Citra Perusahaan

X2 = Nilai Variabel X2 Kinerja Karyawan

## F. TEORI TERKAIT

### Definisi Citra

Citra adalah gambaran atau konsep tentang sesuatu, dengan demikian citra itu tidaklah nyata adanya atau tidak bisa di gambarkan secara fisik karena citra ada hanya dalam pikiran. Sutisna (2001:83), citra adalah total persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Buchari Alma (2002:318), citra dibentuk berdasarkan impresi, berdasarkan pengalaman yang dialami seseorang terhadap sesuatu sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan.

### Citra Perusahaan

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatan usahanya khusus untuk kegiatan pemasaran memiliki suatu tujuan adalah untuk meningkatkan penjualan bagi perusahaan, salah satunya dengan cara mempertahankan citra mereka dimata konsumen terlebih dimata para pelanggan yang meletakkan loyalitasnya pada perusahaan. Perasaan puas atau tidaknya konsumen terjadi setelah mempunyai pengalaman dengan perusahaan yang diawali dengan adanya keputusan pembelian, sehingga dapat disimpulkan keberadaan citra yang baik penting sebagai sumber daya internal objek dalam menentukan hubungannya dengan perusahaan.

Rhenald Kasali (2003:30), citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar

perusahaan dapat tetap hidup dan orang didalamnya terus membayangkan kreativitas bahkan memberi manfaat lebih bagi orang lain. Sutisna (2001:334), citra perusahaan adalah organisasi yang dikenal atau tidak dikenal. Dapat dipahami keterkenalan perusahaan yang tidak baik menunjukkan citra perusahaan bermasalah. Masalah citra perusahaan tersebut dalam keberadaannya berada dalam pikiran atau perasaan konsumen, karena secara berkala perusahaan harus mensurvei publiknya untuk mengetahui baik atau buruknya citra perusahaan.

### Kinerja Karyawan

Mohammad Faisal Amir (2015:15), kinerja adalah suatu yang di tampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Kinerja bukan ujung terakhir dari serangkaian proses kerja tetapi tampilan keseluruhan yang dimulai dari unsur kegiatan input, proses, output dan bahan outcome. Menurut Luthans (2005:165) pendekatan perilaku dan manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.

Menurut Rivai dan Basri (2005:50) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Menurut Mathis dan Jackson (2006:65), manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah hasil

atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan dengan derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu dan dengan pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan sebagai standar hasil kerja, target atau sarana atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan kesepakatan bersama. Kualitas kerja meliputi ketepatan kerja dan kualitas pekerjaannya, tingkat kemampuan dalam bekerja kemampuan dalam menganalisis data/informasi kemampuan/kegagalan dalam menggunakan komputer atau menganalisis sebuah risiko.

Kualitas kerja meliputi proses kerja dan kondisi pekerjaan, waktu yang digunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaannya. Kerjasama meliputi kemampuan bekerja sama dengan orang lain yang berbeda bagian, dan sikap konstruktif dalam tim. Pemahaman terhadap tugas meliputi pengetahuan atas pekerjaan pengetahuan atas tanggung jawab pekerjaan yang menjadi tugas karyawan. Kriteria keberhasilan ini adalah tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Elemen pokok pengukuran kinerja yaitu menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, merumuskan indikator dan ukuran kinerja, mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi, evaluasi kinerja (feed back, penilaian kemajuan perusahaan dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas).

### **Teori Kepuasan Pelanggan**

Menurut fandy Tjiptono (2016:204), kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau

membuat). Kepuasan biasanya diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai. Menurut Schnaars (Tjiptono 2016:205), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Sejalan dengan itu, berbagai upaya telah dilakukan untuk menyusun rerangka teoritikal guna menjelaskan determinan, proses pembentukan, dan konsekuensi kepuasan pelanggan.

### **Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut fandy Tjiptono (2016:204), kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan biasanya diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai. Menurut Schnaars (Tjiptono 2016:205), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Sejalan dengan itu, berbagai upaya telah dilakukan untuk menyusun rerangka teoritikal guna menjelaskan determinan, proses pembentukan, dan konsekuensi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep tentang citra merek diatas, maka dapat disimpulkan bahwa citra merek merupakan persepsi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu yang memberikan nilai tambah produk tersebut. Citra merek merupakan hasil dari pandangan atau penelitian konsumen terhadap suatu merek baik atau buruk. Hal ini berdasarkan pertimbangan atau menyeleksi dengan membandingkan perbedaan yang terdapat pada beberapa merek, sehingga merek yang penawarannya sesuai dengan kebutuhan akan terpilih. Citra (image) yang kuat dan positif akan menjadi salah satu hal yang penting. Tanpa image yang kuat dan positif, sangatlah sulit bagi perusahaan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan yang sudah ada. Dengan menciptakan citra merek yang tepat dari suatu produk tentu akan sangat berguna bagi para konsumen, karena citra

merek akan mempengaruhi penilaian atas alternative brand yang dihadapinya.

Menurut Aaker dan Biel (2009:71) beberapa variabel citra merek yang dapat diidentifikasi meliputi:

a) Citra pembuat (corporage image) yaitu citra yang ada pada perusahaan itu sendiri. Perusahaan sebagai organisasi berusaha membangun imagenya dengan tujuan tak lain agar nama perusahaan ini bagus, sehingga akan mempengaruhi segala hal yang mengenai apa yang akan dilakukan oleh perusahaan.

b) Citra pemakai (user image) dapat dibentuk langsung dari pengalaman dan kontak dengan pengguna merek tersebut. Manfaat adalah nilai pribadi konsumen yang diletakkan terhadap atribut dari produk atau layanan yaitu apa yang konsumen pikir akan mereka dapatkan dari produk atau layanan tersebut.

c) Citra produk yaitu (product image) produk yang dapat berdampak positif maupun negatif yang berkaitan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Image dari produk dapat mendukung terciptanya sebuah brand image atau citra dari merek tersebut.

## G. PEMBAHASAN

### Deskripsi Hasil Penelitian

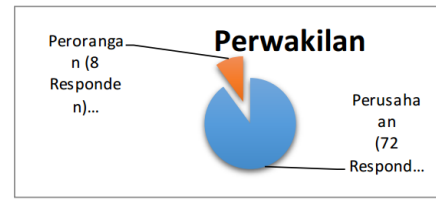
Pada bagian ini diuraikan dan dijelaskan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan

kinerja karyawan terhadap kepuasan tertanggung. Profil responden yang ditanyakan pada kuesioner adalah perwakilan (Perorangan atau perusahaan), jenis

kelamin, usia responden, jumlah polis yang di miliki. Berikut adalah data yang penulis peroleh mengenai gambaran umum responden.

### Gambaran Umum Responden

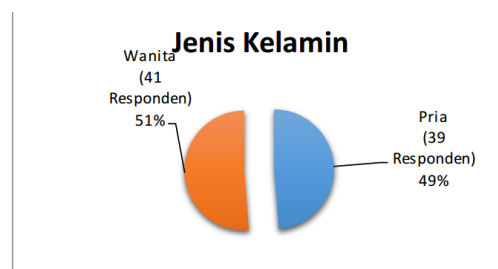
Berikut adalah data mengenai profil responden yang di sajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut



Gambar 4.1  
Grafik Responden Berdasarkan Perwakilan

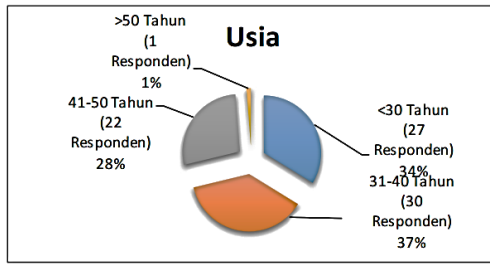
Sumber : Lampiran 1.

Dalam memberikan suatu layanan perwakilan sangat perlu untuk diperhatikan karena konsumen perwakilan perusahaan cenderung memiliki perilaku yang berbeda. Berdasarkan data pada gambar 4.1 diketahui dari 80 responden terlihat 8 responden perwakilan perorangan (10%), sedangkan 72 responden perwakilan perusahaan (90%). Dari data berikut bahwa responden PT Fresnel Perdana Mandiri lebih banyak perusahaan dibandingkan perorangan.



Gambar 4.2  
Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

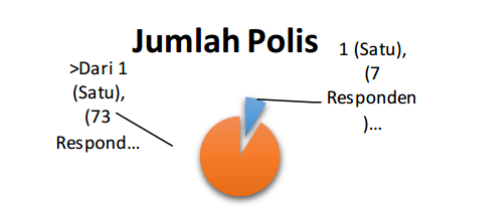
Dalam jenis kelamin sangat perlu di perhatikan karena konsumen pria dan wanita cenderung memiliki perilaku yang berbeda. Berdasarkan data gambar 4.2, diketahui dari 80 responden terlihat 39 responden berjenis kelamin pria (49%), sedangkan 41 responden berjenis kelamin wanita (51%). Dari data berikut terlihat responden PT Fresnel Perdana mandiri lebih banyak wanita dibandingkan dengan pria.



Gambar 4.3  
Grafik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Lampiran 1.

Perbedaan usia sangat berhubungan dengan proses pengambilan keputusan seseorang. Perbedaan usia mencerminkan tingkat kematangan seseorang dalam mengambil keputusan. Berdasarkan gambar 4.3 diketahui dari 80 responden terlihat 27 responden berusia < 30 tahun (34%), 30 responden berusia 31 -40 tahun (37%), 22 responden berusia 41-50 tahun (28%), dan 1 responden berusia > 50 tahun (1%). Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa responden PT Fresnel Perdana Mandiri dominan berusia 31-40 tahun.



Gambar 4.4  
Grafik Responden Berdasarkan Jumlah Polis

Sumber : Lampiran 1.

Dalam jumlah polis sangat perlu di perhatikan karena untuk mengetahui seberapa banyak perusahaannya memiliki polis. Berdasarkan gambar 4.4, diketahui dari 80 responden terdapat 7 responden yang memiliki 1(Satu) polis (9%), dan 73 responden yang memiliki > dari 1 (Satu) polis (91%).

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan pernyataan dalam kuesioner yang telah

disebarkan yang terdiri dari 8 pernyataan yang berhubungan dengan citra perusahaan, 10 pernyataan yang berhubungan dengan kinerja karyawan, dan 8 pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan tertanggung.

### Deskripsi Variabel Penelitian (X1)

Variabel citra perusahaan (X1) diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu 1) Persepsi, 2) Kongsi, 3) Motif, dan 4) Sikap. Berdasarkan dimensi tersebut, dibuat indikator yang kemudian menjadi item pertanyaan di dalam kuesioner. Berikut ini merupakan deskripsi variabel citra perusahaan di PT Fresnel Perdana Mandiri yang di sajikan per indikator.

1. Indikator pertama adalah citra perusahaan, yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasan dapat dilihat pada table 4.1 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Persepsi

No	Pernyataan	Nilai				
		1 STS	2 TS	3 CS	4 S	5 SS
1.	PT. Fresnel Perdana Mandiri merupakan perusahaan yang telah anda kenal sejak lama.	0	0	8	69	3
2.	Lokasi PT. Fresnel Perdana Mandiri strategis.	0	0	2	44	34

Sumber: Output data primer dengan Excel

Berdasarkan table 4.1 dapat di deskripsikan mengenai dimensi persepsi yaitu

sebagai berikut :

- Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat instrumen ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori persepsi dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 69.
- Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat instrumen ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori persepsi dengan nilai frekuensi



terbesar pada indikator sebesar 44.

2. Indikator kedua adalah kongsi yang di ukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasannya dapat dilihat pada table 4.2 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Kongsi

No	Pernyataan	Nilai				
		1 STS	2 TS	3 CS	4 S	5 SS
1.	PT. Fresnel Perdana Mandiri membantu layanan klaim tertanggung	0	0	0	56	24
2.	PT. Fresnel Perdana Mandiri merupakan perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial dalam masyarakat	0	0	21	37	22

Sumber: *Output data primer dengan Excel*

Berdasarkan table 4.2 dapat dideskripsikan mengenai dimensi kongsi, yaitu sebagai berikut:

- a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat instrumen ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori kongsi dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen 56.
  - b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat instrumen ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori kongsi dengan nilai frekuensi terbesar pada instrument sebesar 37.
3. Indikator ketiga adalah motif yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasannya dapat dilihat pada table 4.3, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Motif

No	Pernyataan	Nilai				
		1 STS	2 TS	3 CS	4 S	5 SS
1.	PT Fresnel Perdana Mandiri mempunyai slogan yang menarik	0	0	9	50	21
2.	PT Fresel Perdana Mandiri memiliki karyawan yang kompeten di bidangnya.	0	0	9	58	13

Sumber: *Output data primer dengan Excel*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dideskripsikan mengenai dimensi motif, yaitu sebagai berikut :

- a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat instrumen ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori motif dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 50.
  - b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat instrumen ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori motif dengan nilai frekuensi terbesar pada intrumen sebesar 58.
4. Indikator keempat adalah sikap yang diukur dengan 2 (dua) item pertanyaan. Penjelasannya dapat dilihat pada tabel 4.4, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Sikap

No	Pernyataan	Nilai				
		1 STS	2 TS	3 CS	4 S	5 SS
1.	PT. Fresnel Perdana Mandiri merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan yang memuaskan	0	0	9	50	21
2.	PT. Fresnel Perdana Mandiri memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan tertanggung	0	0	7	46	27

Sumber: *Output data primer dengan Excel*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dideskripsikan mengenai dimensi sikap , yaitu sebagai berikut :

- a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat instrumen ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori sikap dengan nilai frekuensi terbesar pada instrument 50.
- b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat instrumen ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori sikap dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 46.

### Deskripsi Variabel Penelitian (X2)

Variabel kinerja karyawan (X2) juga diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator yaitu 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Ketepatan Waktu, 4) Efektifitas, dan

5) Kemandirian. Berdasarkan indikator tersebut dibuat menjadi item pernyataan di dalam kuesioner. Berikut ini merupakan deskripsi variabel kinerja karyawan di PT

Fresnel Perdana Mandiri (X2) yang di sajikan per indikator.

1. Indikator pertama adalah kualitas yang diukur dengan 2(dua) item pernyataan. Penjelasannya dapat dilihat pada tabel 4.5, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.5  
Kualitas

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi	0	0	5	58	17
2.	Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan	0	0	8	52	20

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dideskripsikan mengenai indikator kualitas, yaitu sebagai berikut:

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori kualitas dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 58.

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori kualitas dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 52.

2. Indikator kedua adalah kuantitas yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasannya dapat dilihat pada tabel 4.6, yaitu sebagai berikut:

Penjelasannya dapat dilihat pada tabel 4.6, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.6  
Kuantitas

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Karyawan mampu menganalisis data/informasi yang diberikan tertanggung	0	0	4	46	30
2.	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik	0	0	11	45	24

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan table 4.6 dapat dideskripsikan mengenai indikator kuantitas, yaitu sebagai berikut:

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka yang ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori kuantitas dengan nilai frekuensi terbesar pada instrument sebesar 46/

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori kuantitas dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 45.

3. Indikator ketiga adalah ketepatan waktu yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasannya dapat dilihat pada table 4.7, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7  
Ketepatan Waktu

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Karyawan selalu hadir tepat waktu pada saat rapat dengan tertanggung	0	0	5	58	17
2.	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani tertanggung seperti memberikan jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan	0	0	7	49	24

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan table 4.7 dapat dideskripsikan mengenai indikator ketepatan waktu, yaitu sebagai berikut:

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori ketepatan waktu dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 58.

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori ketepatan waktu dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 49.  
 4. Indikator keempat adalah efektifitas yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasan dapat dilihat pada table 4.8, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.8  
Efektifitas

No	Pernyataan	Nilai				
		1 STS	2 T S	3 CS	4 S	5 SS
1.	Karyawan yang ada bekerja dengan lebih memfokuskan diri pada peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan perusahaan sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi	0	0	8	65	7

2.	Hasil kinerja karyawan memiliki tingkat kebenaran yang memadai	0	0	9	46	25
----	--	---	---	---	----	----

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dideskripsikan mengenai indikator efektifitas, yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dideskripsikan mengenai indikator efektifitas, yaitu sebagai berikut:

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori efektifitas dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 65.

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori efektifitas dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 46.

5. Indikator kelima adalah kemandirian yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasan dapat dilihat pada tabel 4.9, yaitu sebagai berikut:

Kemandirian

No	Pernyataan	Nilai				
		1 STS	2 TS	3 CS	4 S	5 SS
1.	Karyawan bertanggung jawab apabila ada kesalahan dalam data tertanggung yang ada	0	0	4	43	33
2.	Karyawan menjalankan tugasnya penuh dengan ketekunan dan ketelitian	0	0	4	52	24

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dideskripsikan mengenai indikator kemandirian, yaitu sebagai berikut:

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 43.

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari kelima indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori kemandirian dengan nilai frekuensi terbesar pada instrumen sebesar 52.

### Deskripsi Variabel Penelitian (Y)

Variabel kepuasan tertanggung (Y) diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu 1) Sistem Keluhan dan Saran, 2) Ghost Shopping (Mystery Shopping), 3) Lost Customer Analysis, dan 4) Survey Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan indikator tersebut kemudian menjadi item pernyataan di dalam kuesioner. Berikut ini merupakan deskripsi variabel Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri (Y) yang di sajikan per indikator.

1. Indikator pertama adalah Sistem Keluhan dan Saran yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasan dapat dilihat pada tabel 4.10, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.10  
Sistem Keluhan dan Saran

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	0	0	5	54	21
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya	0	0	12	36	32

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dideskripsikan mengenai indikator sistem keluhan dan saran, yaitu sebagai berikut:

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam indikator sistem keluhan dan saran dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 54.

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam indikator sistem keluhan dan saran dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 36.

2. Indikator kedua adalah Ghost Shooing (Mystery Shooing) yang diukur dengan 2 item pernyataan. Penjelasan dapat dilihat pada tabel 4.11, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.11  
Ghost Shooing(Mystery Shooing)

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa puas dalam penempatan asuransi, sehingga menjadi pertimbangan untuk membeli produk lain yang di rekomendasikan oleh PT Fresnel Perdana Mandiri.	0	0	4	58	18
2.	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang	0	0	4	33	43

diberikan.					
------------	--	--	--	--	--

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dideskripsikan mengenai indikator Ghost Shooing (Mystery Shooing), yaitu sebagai berikut:

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori Ghost Shooing (Mystery Shooing) dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 58.

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat indikator ditujukan pada angka 5 atau Sangat Setuju dalam kategori Ghost Shooing (Mystery Shooing) dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 43.

3. Indikator ketiga adalah Lost Customer Analysis yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelasan dapat dilihat pada tabel 4.12, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.12  
Lost Customer Analysis

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa puas terhadap produk asuransi dan harga yang direkomendasikan oleh PT. Fresnel	0	0	4	49	27

Perdana Mandiri					
2. Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai jadwal pelayanan	0	0	5	41	34

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dideskripsikan mengenai dimensi Lost Customer Analysis, yaitu sebagai berikut:

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat indikator ditujukan pada angka 4 atau Setuju dalam indikator Lost Customer Analysis dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 49.

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat indikator ditunjukkan pada angka 4 atau Setuju dalam kategori Lost Customer Analysis dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 41.  
 4. Indikator keempat adalah survey kepuasan pelanggan yang diukur dengan 2 (dua) item pernyataan. Penjelesannya dapat dilihat pada tabel 4.13, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.13  
 Survey Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan produk-produk yang di tarkan oleh PT. Fresnel Perdana Mandiri.	0	0	3	56	21
2.	Saya akan melakukan pembelian ulang produk di PT. Fresnel Perdana Mandiri.	0	0	8	46	26

Sumber : Output data primer dengan Excel

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dideskripsikan mengenai dimensi Survey Kepuasan Pelanggan, yaitu sebagai berikut :

a. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat indikator ditunjukkan pada angka 4 atau Setuju dalam indikator Survey Kepuasan Pelanggan dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 56.

b. Diketahui bahwa nilai tertinggi dari keempat indikator ditunjukkan pada angka 4 atau Setuju dalam indikator Survey Kepuasan Pelanggan dengan nilai frekuensi terbesar pada indikator sebesar 46.

**Uji Validitas**

Instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur dari variabel yang diteliti. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah

korelasi product moment dari person dengan tingkat kepercayaan 95%

(0,05) dilakukan dengan cara mengkorelasi skor masing-masing item dengan skor totalnya. Adapun hasil uji validitas dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS dapat disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.14  
 Hasil Uji Validitas Butir / Item Kuesioner

No	Indikator	Phi	r tabel	Keterangan
1	Citra Perusahaan			
	• X1.1	0,564	0,182	Valid
	• X1.2	0,640	0,182	Valid
	• X1.3	0,470	0,182	Valid
	• X1.4	0,523	0,182	Valid
	• X1.5	0,456	0,182	Valid
	• X1.6	0,309	0,182	Valid
	• X1.7	0,614	0,182	Valid
• X1.8	0,533	0,182	Valid	
2	Kinerja Karyawan			
	• X2.1	0,330	0,182	Valid
	• X2.2	0,541	0,182	Valid
	• X2.3	0,387	0,182	Valid
	• X2.4	0,498	0,182	Valid
	• X2.5	0,301	0,182	Valid
	• X2.6	0,497	0,182	Valid

• X2.7	0,456	0,182	Valid	
• X2.8	0,516	0,182	Valid	
• X2.9	0,442	0,182	Valid	
• X2.10	0,562	0,182	Valid	
3	Kepuasan Tertanggung			
	• Y1	0,575	0,182	Valid
	• Y2	0,486	0,182	Valid
	• Y3	0,424	0,182	Valid
	• Y4	0,582	0,182	Valid
	• Y5	0,476	0,182	Valid
	• Y6	0,543	0,182	Valid
	• Y7	0,463	0,182	Valid
• Y8	0,601	0,182	Valid	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel penelitian mempunyai r hitung > r tabel yaitu taraf signifikansi 95% (α = 0,05) dan n = 80 diperoleh r tabel 0,182 maka dapat diketahui pada tiap-tiap item r hitung > 0,182 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dapat dipercaya oleh alat pengumpul data atau tidak, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas ini dilakukan melalui uji Cronbach Alpha, dimana instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel jika  $\alpha$  (koefisien Cronbach Alpha) > 0,60

Tabel 4.15  
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1	Citra Perusahaan	0,703	Reliabel
2	Persepsi	0,692	Reliabel
3	Kepuasan Tertanggung	0,713	Reliabel

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan pengujian pada tabel di atas diketahui bahwa semua variabel mempunyai Nilai Alpha lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

**Analisis Regresi Berganda**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh fungsional antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Tabel 4.16  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.463	3.839		1.944	.056
	X1_Total	.275	.092	.291	2.984	.004
	X2_Total	.419	.092	.445	4.554	.000

a. Dependent Variable: Y\_Total

a. Dependent Variable: Y\_Total

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.16, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut.

$$Y = 7,463 + 0,275 X1 + 0,419 X2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Tertanggung di PT Fresnel Perdana Mandiri

X1 = Citra Perusahaan

X2 = Kinerja Karyawan

Interpretasi atas hasil analisis tersebut sebagai berikut.

Konstanta (a) = 7,463, nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika X (citra perusahaan, dan kinerja karyawan) konstan atau X = 0, maka kepuasan tertanggung Y mengalami peningkatan sebesar 7,463.

$\beta_1 = 0,275$  menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan citra perusahaan, akan

meningkatkan kepuasan tertanggung sebesar 0,275.

$\beta_2 = 0,419$  menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kinerja karyawan akan

meningkatkan kepuasan tertanggung sebesar 0,419.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Dalam penelitian ini koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa pengaruh citra perusahaan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan tertanggung. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi

Tabel 4.17

Hasil Uji R<sup>2</sup>

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 <sup>a</sup>	.388	.372	1.903

a. Predictors: (Constant), X2\_Total, X1\_Total

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.17 terlihat output SPSS model summary dapat dilihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,388. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 0,388 atau 38,8% kepuasan tertanggung dapat dipengaruhi oleh variabel citra perusahaan dan kinerja karyawan, sedangkan sisanya ( $1 - 0,388 = 0,612$  atau 61,2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model.

**Uji t**

Digunakan untuk menguji signifikansi variabel X1 dan X2 terhadap Y secara parsial. Sampel yang digunakan sebanyak 80 orang, sehingga pengujian menggunakan uji t dengan  $df = n - \text{variable bebas} - 1$  atau  $df = 80 - 2 - 1 = 77$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% maka di peroleh ttabel sebesar 1,664.

Tabel 4.18  
Hasil Uji t  
Coefficients\*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.463	3.839			1.944	.056
	X1_Total	.275	.092	.291		2.984	.004
	X2_Total	.419	.092	.445		4.554	.000

a. Dependent Variable: Y\_Total  
Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.18, hasil analisis uji t adalah sebagai berikut.

a. Pada variabel Cira Perusahaan (X1) thitung > ttabel ( $2,984 > 1,664$ ), maka variabel Citra Perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan tertanggung.

b. Pada variabel Kinerja Karyawan (X2) thitung > ttabel ( $4,554 > 1,664$ ), maka variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan tertanggung.

**Uji F**

Uji F digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel (X1) citra perusahaan dan variabel (X2) kinerja karyawan dengan variabel (Y) kepuasan tertanggung secara simultan (bersama). Uji F variabel (X 1) dilakukan dengan

tingkat signifikansi 5% dengan rumus  $df1 = k - 1$  atau  $df1 = 2 - 1 = 1$  dan  $df2 = n - k$  atau  $df2 = 80 - 2 = 78$ , maka diperoleh Ftabel 3,1

Tabel 4.19

ANOVA\*  
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176.625	2	88.312	24.394	.000 <sup>a</sup>
	Residual	278.763	77	3.620		
	Total	455.388	79			

a. Predictors: (Constant), X2\_Total, X1\_Total

b. Dependent Variable: Y\_Total

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.19 maka diperoleh Sig F  $0,000 < 0,05$  dengan Fhitung > Ftabel ( $278,763 > 3,11$ ). Hal ini berarti bahwa kedua variabel independen (citra perusahaan dan kinerja karyawan) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan tertanggung). Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa pada uji F menerima H1 dan menolak H0.

ANOVA

b

Hasil Uji F

Model

Sum of

Squares df Mean Square F Sig.

1 Regression 176.625 2 88.312 24.394 .000

a

Residual 278.763 77 3.620

Total 455.388 79

a. Predictors: (Constant), X2\_Total, X1\_Total

b. Dependent Variable: Y\_Total

81

4.2 Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, dari variabel (X1) citra perusahaan dan variabel (X2) kinerja karyawan dengan variabel (Y)

kepuasan tertanggung pada PT Fresnel Perdana Mandiri yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa seluruh variabel X (Citra Perusahaan, dan kinerja karyawan) dan variabel Y (kepuasan tertanggung memiliki hasil r hitung  $> r$  tabel (0,182) maka

dapat dikatakan seluruh variabel dalam penelitian ini valid dan masing-masing hasil perhitungan variabel  $> 0,06$  maka berdasarkan teori Cronbach's

Alpha seluruh variabel dapat dikatakan reliabel.

2. Berdasarkan Analisis Regresi Berganda maka diperoleh persamaan regresi

berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,463 + 0,275 X_1 + 0,419 X_2 + e$$

3. Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) didapatkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,388. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tertanggung (Y) dapat dipengaruhi oleh citra perusahaan dan kinerja karyawan (X) sebesar 0,388 atau 38,8% sedangkan sisanya 61,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

4. Berdasarkan Uji t dalam penelitian ini, di dapatkan hasil sebagai berikut:

$$Y = 7,463 + 0,275 X_1 + 0,419 X_2 + e$$

a. Citra perusahaan ( $X_1$ ) thitung  $> t$  tabel (2,984  $>$  1,664), maka variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan tertanggung atau menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$ .

b. Kinerja karyawan ( $X_2$ ) thitung  $> t$  tabel (4,554  $>$  1,664), maka variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan tertanggung atau menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$ .

5. Berdasarkan Uji F dapat diketahui bahwa seluruh variabel X (citra perusahaan, dan kinerja karyawan) berpengaruh secara simultan atau

bersama-sama terhadap variabel Y (kepuasan tertanggung) dengan hasil F hitung  $> F$  tabel yaitu sebesar 278,763  $>$  3,11 dengan Sig F 0,000  $<$  0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa pada uji F menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$

## H. KESIMPULAN

1. Citra perusahaan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tertanggung (Y) yang di bu ktikan dengan nilai thitung  $> t$  tabel (2,984  $>$  1,664).
2. Kinerja Karyawan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tertanggung (Y) yang di bu ktikan dengan nilai t hitung  $> t$  tabel (4,554  $>$  1,664).
3. Citra perusahaan ( $X_1$ ) dan kinerja Karyawan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tertanggung (Y) yang di bu ktikan dengan nilai fhitung  $> f$  tabel (24.394  $>$  3,11).
4. Berdasarkan dari hasil uji  $R^2$  (R square) diperoleh nilai sebesar 0,388. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 0,388 atau 38,8% kepuasan tertanggung dapat dipengaruhi oleh variabel citra perusahaan dan kinerja karyawan, sedangkan sisanya (1 - 0,388 = 0,612 atau 61,2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, berikut merupakan

beberapa saran yang dapan diajukan kepada PT Fresnel Perdana Mandiri adalah sebagai berikut :

1. PT Fresnel Perdana Mandiri perlu mempertahankan dan meningkatkan citra



perusahaan. Citra perusahaan ini dapat membangun kepercayaan tertanggung kepada PT Fresnel Perdana Mandiri untuk menjadi wakil tertanggung, dan pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan tertanggung. Salah satu yang dapat dilakukan guna meningkatkan citra perusahaan yaitu dengan meningkatkan pelaksanaan program CSR perusahaan.

2. PT Fresnel Perdana Mandiri perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya, dengan meningkatkan kualitas dan kompetensi karyawan. Sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan kepada tertanggung secara baik dan benar dan cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Alma, Buchari. (2002). Pengantar Bisnis. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.
- Amir, Mohammad Faisal. (2015). Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan Konsep dan Penelitian Kinerja di Perusahaan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- APPARINDO, (2013): Percuma Berasuransi. Jakarta: APPARINDO
- Ardianto, dan Soemirat. (2007). Dasar-Dasar Public Relations. Cetakan Ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ayat, Safri. (2012). Pengantar Asuransi, Edisi Kedua, STMA Trisakti, Jakarta.
- Darmadi, Hamid. (2013). Metode Penelitian Pendidikan & Sosial. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hawkin, et al., (2000), Customer Behavior, Copy Right by Mc, Grow Hill Companies, Inc
- Kasali, Rhenald. (2003), Marketing Public Relations. Jakarta: PT Temprint
- Luthans, F. (2005). Organizational Behavior. New York: McGraw-hill.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R.L & J.H. Jackson. (2006). Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Moh. (2003). Metode Penelitian, Cetakan Kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rivai, Vethzal & Basri. (2005). Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk

Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Robbins, Stephen P., (2006). Perilaku Organisasi, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Subekti, R dan R. Tjitrosudibio, (1991), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan

Undang-Undang Kepailitan. Cetakan 20, PT PARAGONATAMA JAYA: Jakarta

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung.

Sutisna. (2001). Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). Service, Quality, and Satisfaction. Edisi keempat, Yogyakarta: Andi Offset.

Yusuf A, Muri. (2005). Metode Penelitian. Padang: PRENAMEDIA GROUP.