

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENUTUPAN POLIS DAN PENYELESAIAN KLAIM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA DIVISI MARKETING PERSONAL LINES DI PT ASURANSI ABC, TBK.

**Debora Silvana<sup>1</sup>, Agus Subrata<sup>2</sup>, I Nyoman Winata<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)**

product quality, service quality, customer satisfaction

## ABSTRACT

---

*The purpose of this study is to describe the effect between of Service Quality of the Policy Closure (X1) on Customer Satisfaction (Y), to describe the effect between of Service Quality of the Claim Settlement (X2) on Customer Satisfaction (Y), as well as to describe the effect between of Service Quality of the Policy Closure (X1) and Service Quality of the Claim Settlement (X2) on Customer Satisfaction (Y). This study use a quantitative method, the result and conclusions of this study indicate that: there is a significant effect between of Service Quality of the Policy Closure (X1) on Customer Satisfaction (Y) as evidenced by  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,379 > 1,99714$ ). Also, there is a significant effect between of Service Quality of the Claim Settlement (X2) on Customer Satisfaction (Y) as evidenced by  $t_{count} > t_{table}$  ( $6,039 > 1,99714$ ). Furthermore, there is a simultaneous significant effect between of Service Quality of the Policy Closure (X1) and Service Quality of the Claim Settlement (X2) on Customer Satisfaction (Y). This results can be seen in the value  $F_{count} > F_{table}$  ( $59,746 > 3,14$ ). Based on result of processing and computerization using the SPSS program, the coefficient of determination ( $R^2$ ) is obtained 0,648. As a conclusion this study shows that the Customer Satisfaction (Y) can be influenced by Service Quality of the Policy Closure (X1) and Service Quality of the Claim Settlement (X2) of 0,648 or 64,80%. While the remaining 0,352 or 35,20% is influenced by other factors not included in this study*

---

© 2022 Indonesian Insurance Journal. ALL RIGHTS RESERVED

---

<sup>1</sup> Koresponden penulis:

[debora.silvana6397@gmail.com](mailto:debora.silvana6397@gmail.com)

DOI:

ISSN :

## A. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini persaingan pasar baik domestik maupun internasional sangatlah kompetitif. Hal ini dikarenakan banyaknya persaingan bisnis yang bergerak di bidang produk dan jasa yang serupa. Salah satu industri yang mengalami persaingan bisnis yang kompetitif tersebut adalah industri perasuransian. Untuk tetap mampu bersaing, perusahaan diharapkan mampu tetap eksis dalam posisinya di hadapan konsumen. Selain itu, perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih saat ini diharapkan mampu membuat perusahaan perasuransian bertahan dan terus bersaing dengan harapan produk maupun pelayanan perusahaan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

Perusahaan asuransi merupakan salah satu perusahaan jasa keuangan yang menyediakan produk-produk asuransi. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, para pengusaha berusaha mencari strategi yang tepat dalam memenangkan persaingan, dengan menawarkan keunggulan pelayanan yang terbaik dan berbeda dari perusahaan pesaing lainnya. Persaingan menuntut para pemasar untuk dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas atas produk jasa asuransi yang ditawarkan sesuai harapan dan kebutuhan konsumen sehingga akan membuat konsumen membeli produk tersebut di masa yang akan datang atau melakukan pembelian berulang pada produk yang sama.

Dalam memenangkan persaingan di era modern saat ini sangatlah tidak mudah. Setiap perusahaan harus mempunyai keunggulan tersendiri yang mampu menarik minat konsumen. Ketika perusahaan asuransi menawarkan pelayanan atas produk jasa asuransi yang dimilikinya kepada masyarakat, perusahaan harus memiliki keyakinan bahwa pelayanan yang akan diberikan memang dipersiapkan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sebuah perusahaan juga diharapkan peka terhadap pentingnya kualitas pelayanan untuk terus meningkatkan keunggulan atas produk jasa yang dimiliki dan

terus berinovatif agar dapat menghadapi persaingan pasar yang sengit.

Menurut Thamrin Abdullah dan Francis Tantri (2013:44) mengatakan kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Jelas ini adalah definisi kualitas yang berpusat pada pelanggan. Pelanggan memiliki kebutuhan dan pengharapan tertentu. Kita bisa menyatakan bahwa penjual tertentu berkualitas bila produk dan pelayannya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Perusahaan yang dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggan hampir sepanjang waktu adalah perusahaan berkualitas. Dalam penelitian ini yang difokuskan adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dalam hal penutupan produk dan penyelesaian klaim salah satu jenis produk asuransi kepada nasabah.

Salah satu perusahaan perasuransian swasta yang akan diteliti disini adalah PT Asuransi ABC, Tbk. PT Asuransi ABC, Tbk merupakan salah satu pemain penting dalam industri asuransi. Hal ini terbukti dengan mampunya PT Asuransi ABC, Tbk melewati periode krisis dengan tetap menjaga tingkat pertumbuhan yang wajar. Semua itu merupakan wujud dari komitmen perusahaan pada nasabah dan ikut berperan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Berbagai hal yang telah dicapai oleh PT Asuransi ABC, Tbk selama ini mencerminkan perwujudan komitmen perusahaan untuk terus maju sejak didirikannya tahun 1982 dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

PT Asuransi ABC, Tbk pastinya memiliki portofolio renewal polis yang berbeda setiap tahunnya. Dan memungkinkan adanya peningkatan dan penurunan jumlah portofolio renewal setiap tahunnya. Peningkatan portofolio dapat terjadi mungkin saja dikarenakan seberapa baik kualitas pelayanan atas produk asuransi yang dijual dan seberapa cepat pelayanan yang diberikan marketing maupun kinerja karyawan

perusahaan di divisi lain atas produk asuransi tersebut kepada nasabahnya sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk yang dibelinya. Namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan mengenai hal-hal tersebut sehingga memicu penurunan jumlah portofolio. Dari beberapa hal tersebutlah yang mungkin mempengaruhi seorang nasabah untuk membeli produk asuransi tersebut kembali atau tidak, yang berpengaruh terhadap portofolio renewal polis perusahaan. Dalam hal ini produk yang akan diteliti adalah produk Asuransi Kendaraan Bermotor yang dipasarkan oleh divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk. Untuk menyikapi persoalan jumlah portofolio renewal polis tersebut, maka dalam penelitian ini akan membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan penutupan polis dan penyelesaian klaim produk asuransi kendaraan bermotor terhadap kepuasan nasabah pada divisi marketing personal lines di PT Asuransi ABC, Tbk.

Salah satu cara agar penjualan di suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang paling utama adalah dapat memenuhi tingkat kepentingan dan ekspektasi nasabahnya. Tingkat kepentingan dan ekspektasi nasabah terhadap jasa yang akan mereka terima adalah berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Nasabah pastinya memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan kemudian setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir dengan kepuasan nasabah serta persepsi terhadap kualitas pelayanan tersebut. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, nasabah (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa atau pelayanan sebuah perusahaan. Jika jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh di bawah dari yang mereka harapkan, para nasabah akan langsung kehilangan minat terhadap pemberi

jasa tersebut. Namun, jika jasa yang mereka nikmati dapat memenuhi atau melebihi tingkat kebutuhan atau kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut, bahkan ada sebagian dari mereka yang memasarkan kembali jasa tersebut kepada orang lain.

Salah satu komponen yang penting dalam perjanjian asuransi yaitu polis asuransi. Pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi kepada nasabah perihal polis asuransi yang telah dituangkan dalam bentuk buku polis tidak hanya dilihat dari bagaimana rupa dan bentuk polis asuransi yang diberikan, serta isi atau uraian produk dan berbagai ketentuan yang harus disepakati kedua belah pihak (nasabah sebagai tertanggung dan perusahaan asuransi sebagai penanggung) yang tertera pada buku polis asuransi apakah sudah dimengerti oleh nasabah atau tidak. Sering kali pada saat seorang nasabah akan mengajukan suatu penutupan asuransi, mereka akan menanyakan informasi apa saja terkait produk yang mereka akan beli dan fasilitas apa yang akan mereka peroleh apabila membeli produk tersebut. Hal ini merupakan salah satu faktor yang dapat dinilai nasabah, seberapa baiknya kualitas pelayanan atas produk asuransi yang dijual oleh perusahaan. Bahkan kadang kala complaint dapat muncul yang disebabkan oleh kesalahan dari pihak nasabah itu sendiri seperti nasabah yang tidak pernah membaca polis sehingga mereka lupa akan jaminan apa saja yang mereka setuju pada awal proses penutupan polis asuransi kendaraan bermotor yang menyebabkan perdebatan pada saat adanya laporan klaim atas penyebab risiko yang tidak dijamin dalam polis.

Salah satu divisi marketing PT Asuransi ABC, Tbk yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah divisi marketing personal lines. Divisi ini merupakan divisi marketing yang tidak perlu sibuk mencari nasabah-nasabah baru dengan pergi keluar kantor tetapi staf di divisi ini biasanya menerima bisnis baru dari nasabah melalui telepon yang masuk ke nomor telepon kantor. Alur kerja marketing di divisi personal lines ini secara singkat adalah dimulai dari menerima permohonan penutupan

asuransi dari nasabah, baik nasabah baru maupun nasabah perpanjangan. Biasanya untuk nasabah baru yaitu nasabah yang langsung menghubungi marketing untuk penutupan asuransi. Selanjutnya, marketing bertugas meminta data-data yang dibutuhkan untuk penutupan asuransi kepada nasabah seperti SPPA yang telah diisi, data diri, dan data-data lainnya sesuai dengan jenis asuransi yang akan dibeli. Setelah itu, data-data yang telah diperoleh oleh marketing dari nasabah diajukan kepada *Underwriter Comitee* (UC) untuk dapat dianalisa dan dinilai apakah risiko yang diajukan dapat diterima atau ditolak atau bahkan diterima dengan Term and Condition tertentu. Kemudian, marketing di divisi ini juga bertugas untuk menginput data nasabah dan *quotation by system* sesuai dengan data yang telah disetujui oleh *Underwriter Comitee* (UC). Selanjutnya *quotation* tersebut diproses menjadi buku polis oleh bagian teknik/divisi *Underwriting* dan polis tersebut dikirimkan kepada nasabah oleh bagian ekspedisi dan didistribusikan oleh divisi GA (General Affair) melalui kurir internal maupun melalui vendor jasa pengiriman (kurir eksternal). Selain itu marketing disini juga memiliki kepentingan untuk memastikan bahwa buku polis sudah dikirim dan diterima oleh pihak nasabah. Karena biasanya jika terdapat buku polis yang tidak dapat dikirimkan kepada nasabah karena alasan alamat pengiriman tidak ada penghuninya atau bahkan alamat nasabah telah pindah, pihak ekspedisi atau bagian GA (General Affair) akan menyampaikan ke bagian *marketing* agar dapat segera *follow up* nasabah untuk mengetahui informasi ke alamat mana polis dapat dikirim ulang.

Dari tugas marketing yang telah dijelaskan di atas, maka penting bagi

marketing untuk dapat segera mendapatkan informasi dari divisi ekspedisi ataupun divisi GA (General Affair) apabila suatu polis tidak dapat dikirim. Karena bertanggung bisa saja *complaint* kepada marketing apabila buku polis tidak dapat mereka terima secepatnya. Yang dapat mengakibatkan nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh

perusahaan. Permasalahan lain yang dapat berkemungkinan menyebabkan *complaint* dari nasabah kepada perusahaan yaitu hilangnya dokumen polis oleh pihak internal. Sehingga polis tidak tepat waktu atau bahkan tidak sampai kepada nasabah.

Berdasarkan hal-hal di atas, penulis bermaksud untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan penutupan polis dan penyelesaian klaim terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi ABC, Tbk.

## B. PERMASALAHAN

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan penutupan polis terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada Divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan penyelesaian klaim terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada Divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan penutupan polis dan penyelesaian klaim terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada Divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk?

## C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan penutupan polis terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada Divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan penyelesaian klaim terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada Divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan penutupan polis dan penyelesaian klaim terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada Divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk.

#### D. METODOLOGI PENELITIAN

Penulis menggunakan metode kuantitatif karena dianggap lebih dapat diukur keobjektifitasannya. Dari metode kuantitatif, penulis bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Penutupan Polis dan Penyelesaian Klaim terhadap Kepuasan Nasabah Produk Asuransi Kendaraan Bermotor pada Divisi Marketing Personal Lines di PT Asuransi ABC, Tbk. Alat statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda, merupakan regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel prediktor.

Penulis berpedoman pada pendapat Sugiyono (2017:170) untuk cara pengambilan sampel, yaitu jumlah sampel yang diambil didasarkan pada perhitungan rumus Slovin:  $s = n/1 + n.e^2$ . Diketahui populasi nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor di PT Asuransi ABC, Tbk adalah sebanyak 211. Jadi, untuk sampel metodologi ini akan menggunakan 68 responden yang merupakan sebagian dari nasabah Produk Asuransi Kendaraan Bermotor di PT Asuransi ABC, Tbk.

#### E. PROSEDUR ANALISIS DATA

Adapun prosedur analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **Pengumpulan Data**

Suatu penelitian diperoleh dari berbagai macam sumber dan dapat dikelompokkan menjadi dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu wawancara, observasi, atau kuesioner. Pada penelitian ini instrumen berupa kuesioner yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer sebagai data utama dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yang dalam penelitian ini adalah nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada divisi marketing personal lines di PT Asuransi ABC, Tbk. Data sekunder adalah data dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data,

misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder contohnya adalah catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, dan data yang diperoleh dari majalah, buku-buku, dan lain sebagainya yang ada kaitannya dengan penelitian.

##### **Teknik Analisis Data**

Pada tahap ini terdapat beberapa teknik analisis data yaitu: Penyajian data berbentuk tabel dan grafik, Analisis skala likert, Uji Prasyarat Analisis yang terdiri dari, Uji Validitas, Uji Reabilitas dan Uji Asumsi Klasik. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Uji reliabilitas menggambarkan pada kemantapan dan konsistennya alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya, apabila alat ukur tersebut stabil, sehingga dapat diandalkan (dependability) dan dapat digunakan untuk meramalkan (predictability). Uji Asumsi klasik terdiri dari 5 uji yaitu: uji linearitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heterokedastisitas dan uji normalitas.

Setelah uji prasyarat analisis data dilakukan maka selanjutnya akan dilakukan uji analisis data yaitu uji analisis regresi linier berganda. Adapun rumus regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ . Persamaan regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas berhubungan positif atau negatif. Setelah analisis regresi linier berganda dilakukan maka akan dilakukan uji hipotesis yang terdiri dari uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

##### **Hipotesis Penelitian**

- Terdapat pengaruh kualitas pelayanan penutupan polis terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada divisi marketing personal lines di PT Asuransi ABC, Tbk.
- Terdapat pengaruh kualitas pelayanan penyelesaian klaim terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan

bermotor pada divisi marketing personal lines di PT Asuransi ABC, Tbk.

- c. Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan penutupan polis dan penyelesaian klaim terhadap kepuasan nasabah produk asuransi kendaraan bermotor pada divisi marketing personal lines di PT Asuransi ABC, Tbk

## F. TEORI TERKAIT

### Kepuasan Nasabah

Menurut Sudaryono (2016:78) menyatakan dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan adalah respons pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Menurut Husein Umar (2005:50) menyatakan kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang nasabah, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah dalam waktu yang lama.

Menurut Khotler (2000:36) menyatakan definisi kepuasan nasabah adalah seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dari beberapa pendapat mengenai definisi kepuasan nasabah di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan sesuai

dengan harapannya atau bahkan lebih. Harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya apabila membeli atau mengonsumsi suatu barang atau jasa. Kinerja yang dirasakan merupakan persepsi konsumen terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah mengonsumsi suatu barang atau jasa yang dibeli.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017:139) menyatakan kualitas yang baik dapat memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah atau pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah atau pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah atau pelanggan yang kurang menyenangkan.

Menurut Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry (2010:152) menyatakan bahwa fokus pemasaran terhadap kualitas pelayanan adalah jelas: Rendahnya kualitas akan menempatkan perusahaan pada kerugian kompetitif, berpotensi mengusir pelanggan yang tidak puas.

Menurut Kamsir (2017:64) menyatakan bahwa pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Artinya pelanggan akan merasa puas dan terus menambah transaksi atau konsumsinya dari waktu ke waktu. Lebih dari itu pelanggan akan menceritakan kepuasannya kepada pihak lain, sehingga menjadi ajang promosi gratis bagi perusahaan. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana serta prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut.

Dari definisi beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah

kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah guna memenuhi harapan konsumen sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Kualitas pelayanan penting karena akan berdampak pada citra perusahaan bahkan keuntungan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan.

### **Penutupan Asuransi**

Menurut Dewan Asuransi Indonesia (2000:34) menyatakan ada dua macam penutupan asuransi kendaraan bermotor, yakni:

#### **a. *Comprehensive (All Risks)***

*Comprehensive (All Risks)* atau gabungan adalah penggantian kerugian/kerusakan pada kendaraan bermotor dari segala risiko selain yang dikecualikan oleh polis. Misalnya kaca spion atau lampu depan pecah, velg dicuri maling, dan kerusakan-kerusakan aksesoris lainnya. Klaim *comprehensive* bisa dilakukan berulang-ulang selama kendaraan dipertanggungjawabkan. *Total Loss Only* secara otomatis sudah termasuk juga dalam jaminan *All Risks*.

#### **b. *Total Loss Only (TLO)***

Penutupan TLO untuk kasus-kasus karena kecelakaan berat yang menimbulkan kerugian atau kerusakan kendaraan lebih 75% dari total nilai pertanggungan. Termasuk di dalam TLO kehilangan kendaraan karena pencurian atau perampokan. Klaim TLO hanya berlaku sekali saja, setelah itu polis otomatis berakhir.

### **Penyelesaian Klaim**

Prosedur penutupan polis produk Asuransi Kendaraan Bermotor pada umumnya sebagai berikut:

#### **a. Laporan Klaim (*Claim Report*)**

Laporan tertanggung/pemegang polis merupakan awal dari suatu proses klaim. Dengan adanya laporan ini penanggung segera mengumpulkan dokumen internal terkait dengan klaim bersangkutan misalnya SPPA, *copy* polis, *copy* nota debit kredit dan lain-lain.

#### **b. Keabsahan Polis (*Validity of Policy*)**

Berdasarkan laporan klaim, penanggung melakukan pengecekan atas dokumen-

dokumen tersebut pada point a untuk mengetahui:

- 1) Keabsahan (legitimasi) polis yaitu bahwa :
  - b) Polis bersangkutan yang diterbitkan asli.
  - c) Tidak ada hal yang membatalkan polis misalnya tertanggung tidak membayar premi sesuai waktu yang ditentukan.
  - d) Tidak ada pelanggaran kondisi polis atau *warranty* yang menyebabkan polis tidak berlaku (batal dengan sendirinya).

- 2) Masa berlaku/jangka waktu (periode) masih berjalan.

Jika hasil temuan adalah polis tersebut tidak sah atau masa berlakunya polis telah berakhir, maka klaim segera ditutup dengan pemberitahuan kepada tertanggung. Jika hasil temuan polis tersebut sah, maka dilakukan tindak berikutnya.

#### **c. Keabsahan Klaim (*Validity of Claim*)**

Pada tahap ini dilakukan penelitian :

- 1) Apakah peristiwa bersangkutan terjadi dalam jangka waktu polis dan
- 2) Peristiwa itu merupakan risiko yang dijamin polis.

Jika peristiwa yang merupakan penyebab kerugian tertjamin polis dan terjadi selama jangka waktu pertanggungan maka proses klaim dilanjutkan.

#### **d. Analisis Klaim (*Claim Assessment*)**

Walaupun telah diketahui bahwa peristiwa yang terjadi merupakan risiko yang tertjamin polis, dalam tahap ini dilakukan analisis apakah kerugian yang terjadi tidak dikecualikan polis.

- 1) Apakah tertanggung telah memenuhi semua kewajiban sesuai ketentuan dalam polis dan tidak melanggar *warranty* yang menyebabkan kehilangan hak atas polis.
- 2) Melakukan survey bilamana diperlukan, untuk mencari fakta dan menghitung berapa besar kerusakan dan kerugian yang ditimbulkannya.
- 3) Menunjuk penilai kerugian asuransi (*adjuster*) bilamana diperlukan, untuk membantu penanganan klaim.
- 4) Memberikan informasi kepada reasuradur, sesuai dengan penyebaran risiko (*spreading of risk*) atas polis bersangkutan.
- 5) Menentukan besarnya ganti rugi.

e. Penyelesaian Klaim (Claim Settlement)

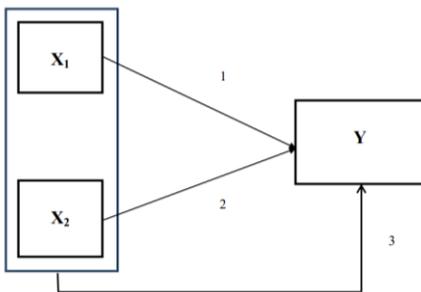
Klaim diselesaikan dalam bentuk :

1) Pembayaran ganti rugi jika klaim terjamin polis.

2) Penolakan jika klaim tidak terjamin polis. Penolakan klaim ini sebenarnya telah dapat dilakukan sejak proses kedua (keabsahan polis), proses ketiga (keabsahan klaim) atau proses keempat (analisis klaim), tergantung dari temuan dalam proses klaim bersangkutan.

f. Penutupan Berkas Klaim

Yang dimaksud disini adalah bahwa masalah klaim telah diselesaikan, baik dengan pembayaran ataupun dengan penolakan. Dalam hal bertanggung belum menerima keputusan klaim atau terdapat sengketa/perbedaan pendapat, baik dalam hal tanggung jawab (terjamin atau tidaknya suatu risiko) maupun dalam hal jumlah ganti rugi, maka kasus klaim masih belum dapat ditutup. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki suatu kerangka penelitian yang dapat menjadi landasan teori dalam penulisan yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka penelitian

Keterangan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) dan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

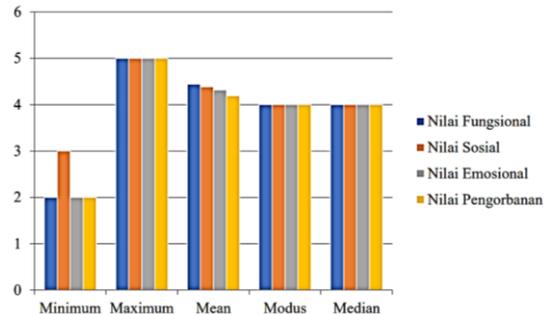
G. PEMBAHASAN

Deskriptif Data

Tabel 1

Skor Indikator Variabel Kepuasan Nasabah

|                   | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Modus | Median |
|-------------------|----|---------|---------|-------|-------|--------|
| Nilai Fungsional  | 68 | 2       | 5       | 4,441 | 4     | 4      |
| Nilai Sosial      | 68 | 3       | 5       | 4,382 | 4     | 4      |
| Nilai Emosional   | 68 | 2       | 5       | 4,313 | 4     | 4      |
| Nilai Pengorbanan | 68 | 2       | 5       | 4,191 | 4     | 4      |



Gambar 2

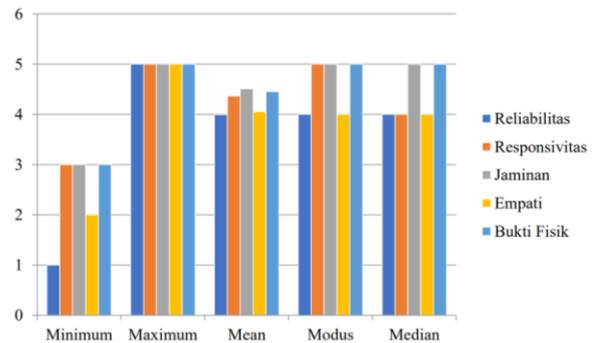
Skor Indikator Variabel Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel dan grafik di atas diketahui bahwa indikator nilai fungsional memiliki rata-rata yang tertinggi dengan nilai sebesar 4,441. Sedangkan untuk yang terendah adalah indikator nilai pengorbanan dengan nilai 4,191. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sudah memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Tabel 2

Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Penutupan Polis

|               | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Modus | Median |
|---------------|----|---------|---------|-------|-------|--------|
| Reliabilitas  | 68 | 1       | 5       | 3,993 | 4     | 4      |
| Responsivitas | 68 | 3       | 5       | 4,363 | 5     | 4      |
| Jaminan       | 68 | 3       | 5       | 4,507 | 5     | 5      |
| Empati        | 68 | 2       | 5       | 4,051 | 4     | 4      |
| Bukti Fisik   | 68 | 3       | 5       | 4,451 | 5     | 5      |



Gambar 3

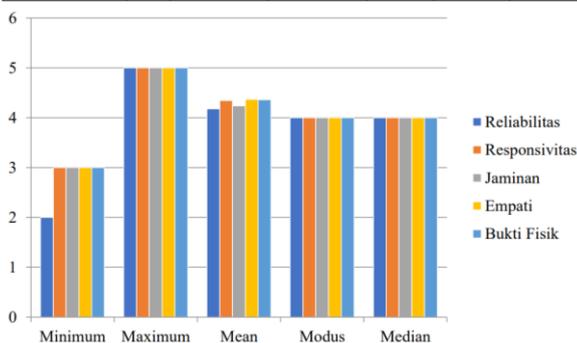
Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Penutupan Polis

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diketahui bahwa indikator jaminan memiliki rata-rata yang tertinggi dengan nilai

sebesar 4,507. Sedangkan untuk yang terendah adalah indikator reliabilitas dengan nilai 3,993. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penutupan polis yang diberikan PT Asuransi ABC, Tbk kepada nasabah telah dilakukan dengan baik, marketing mampu mengkomunikasikan fungsi/manfaat produk dan nasabah merasa nyaman dengan ketepatan waktu penerbitan polis oleh perusahaan.

Tabel 3  
Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim

|               | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Modus | Median |
|---------------|----|---------|---------|-------|-------|--------|
| Reliabilitas  | 68 | 2       | 5       | 4,176 | 4     | 4      |
| Responsivitas | 68 | 3       | 5       | 4,346 | 4     | 4      |
| Jaminan       | 68 | 3       | 5       | 4,235 | 4     | 4      |
| Empati        | 68 | 3       | 5       | 4,368 | 4     | 4      |
| Bukti Fisik   | 68 | 3       | 5       | 4,360 | 4     | 4      |



Gambar 4

Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diketahui bahwa indikator empati memiliki rata-rata yang tertinggi dengan nilai sebesar 4,368. Sedangkan untuk yang terendah adalah indikator reliabilitas dengan nilai 4,176. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Asuransi ABC, Tbk telah memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pelayanan, mampu memberikan solusi dan penyelesaian klaim telah dilakukan sesuai dengan jaminan produk yang telah disetujui sebelumnya (awal penutupan polis).

**Hasil Penelitian Uji Validitas**

Tabel 4  
Hasil Uji Validitas

| Var. | No. | Indikator    | Rhitung | Rtabel |
|------|-----|--------------|---------|--------|
| (X1) | 1   | Reliabilitas | 0,680   | 0,2387 |
|      | 2   |              | 0,467   | 0,2387 |
|      | 3   |              | 0,462   | 0,2387 |
|      | 4   |              | 0,630   | 0,2387 |

|      |     |                   |                  |        |        |
|------|-----|-------------------|------------------|--------|--------|
| (X2) | 1   | Responsivitas     | 0,673            | 0,2387 |        |
|      | 2   |                   | 0,406            | 0,2387 |        |
|      | 3   |                   | 0,559            | 0,2387 |        |
|      | 1   | Jaminan           | 0,583            | 0,2387 |        |
|      | 2   |                   | 0,631            | 0,2387 |        |
|      | 1   | Empati            | 0,283            | 0,2387 |        |
|      | 2   |                   | 0,495            | 0,2387 |        |
|      | 1   | Bukti Fisik       | 0,770            | 0,2387 |        |
|      | 2   |                   | 0,665            | 0,2387 |        |
|      | 3   |                   | 0,455            | 0,2387 |        |
|      | (Y) | 1                 | Reliabilitas     | 0,719  | 0,2387 |
|      |     | 2                 |                  | 0,579  | 0,2387 |
|      |     | 1                 | Responsivitas    | 0,613  | 0,2387 |
|      |     | 2                 |                  | 0,528  | 0,2387 |
|      |     | 1                 | Jaminan          | 0,608  | 0,2387 |
| 2    |     | 0,718             |                  | 0,2387 |        |
| 1    |     | Empati            | 0,557            | 0,2387 |        |
| 2    |     |                   | 0,458            | 0,2387 |        |
| 1    |     | Bukti Fisik       | 0,428            | 0,2387 |        |
| 2    |     |                   | 0,601            | 0,2387 |        |
| (Y)  |     | 1                 | Nilai Fungsional | 0,666  | 0,2387 |
|      |     | 2                 |                  | 0,523  | 0,2387 |
|      |     | 3                 |                  | 0,475  | 0,2387 |
|      |     | 1                 | Nilai Sosial     | 0,717  | 0,2387 |
|      |     | 2                 |                  | 0,573  | 0,2387 |
|      | 3   | 0,759             |                  | 0,2387 |        |
|      | 1   | Nilai Emosional   | 0,687            | 0,2387 |        |
|      | 2   |                   | 0,728            | 0,2387 |        |
|      | 3   |                   | 0,580            | 0,2387 |        |
|      | 4   |                   | 0,567            | 0,2387 |        |
|      | 1   | Nilai Pengorbanan | 0,327            | 0,2387 |        |
|      | 2   |                   | 0,652            | 0,2387 |        |

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas di atas dapat dilihat bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel penelitian mempunyai r hitung > rtabel yaitu pada taraf signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan  $n = 68$  diperoleh rtabel 0,2387, maka dapat diketahui pada tiap-tiap item r hitung > 0,2387 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

**Uji Reliabilitas**

Tabel 5  
Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel                              | Nilai Alpha | Keterangan |
|----|---------------------------------------|-------------|------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan Penutupan Polis    | 0,862       | Reliable   |
| 2  | Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim | 0,842       | Reliable   |
| 3  | Kepuasan Nasabah                      | 0,890       | Reliable   |

Berdasarkan pengujian pada tabel di atas uji reliabilitas di atas diketahui bahwa semua variabel mempunyai Nilai Alpha lebih

besar dari 0,70 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Linearitas**

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Linearitas Var. X1 terhadap Y**

| ANOVA Table  |                |                          |                |    |             |        |       |
|--|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
|  | Between Groups | (Combined)               | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.  |
| Kepuasan Nasabah *<br>Kualitas Pelayanan Penutupan Polis |                |                          | 872,057        | 20 | 43,603      | 3,822  | 0,000 |
|  |                | Linearity                | 633,760        | 1  | 633,760     | 55,549 | 0,000 |
|  |                | Deviation from Linearity | 238,297        | 19 | 12,542      | 1,099  | 0,382 |
|  | Within Groups  |                          | 536,223        | 47 | 11,409      |        |       |
|  | Total          |                          | 1.408,279      | 67 |             |        |       |

Berdasarkan hasil uji linearitas tabel di atas di ketahui nilai sig. *Deviation from Linearity* sebesar 0,382 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang linear antara Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan Penutupan Polis.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Linearitas Var. X2 terhadap Y**

| ANOVA Table   |                |                          |                |    |             |         |       |
|---|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|-------|
|   | Between Groups | (Combined)               | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.  |
| Kepuasan Nasabah *<br>Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim |                |                          | 971,022        | 15 | 64,735      | 7,698   | 0,000 |
|   |                | Linearity                | 868,920        | 1  | 868,920     | 103,335 | 0,000 |
|   |                | Deviation from Linearity | 102,103        | 14 | 7,293       | 0,867   | 0,597 |
|   | Within Groups  |                          | 437,257        | 52 | 8,409       |         |       |
|   | Total          |                          | 1.408,279      | 67 |             |         |       |

Berdasarkan hasil uji linearitas tabel di atas di ketahui nilai sig. *Deviation from Linearity* sebesar 0,597 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang linear antara Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim. Sehingga keputusan tolak H0, artinya dengan kepercayaan 95% setiap variabel penjelas memiliki pengaruh linear (korelasi) yang nyata terhadap variabel respon. Variabel penjelas dan variabel respon, menunjukkan bahwa variabel penjelas memiliki pengaruh linear dengan variabel respon.

**Uji Multikoleniaritas**

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Multikoleniaritas**

| Coefficients <sup>a</sup>             |                             |            |                           |       |       |                         |       |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| Model                                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|                                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)                          | 10,245                      | 3,876      |                           | 2,644 | 0,010 |                         |       |
| Kualitas Pelayanan Penutupan Polis    | 0,192                       | 0,081      | 0,243                     | 2,379 | 0,020 | 0,519                   | 1,926 |
| Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim | 0,708                       | 0,117      | 0,617                     | 6,039 | 0,000 | 0,519                   | 1,926 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji multikoleniaritas disimpulkan seluruh variabel independen yang digunakan dalam persamaan yaitu Kualitas Penyelesaian Penutupan Polis (X1) dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) sebesar 1,926 & 1,926 < 10 yang artinya tidak terdapat multikoleniaritas. Oleh karena itu, diasumsikan persamaan regresi ini terbebas dari multikoleniaritas.

**Uji Autokorelasi**

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | ,805 <sup>a</sup> | 0,648    | 0,637             | 2,763                      | 1,818         |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim, Kualitas Pelayanan Penutupan Polis

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa tidak terdapat Autokorelasi yang dapat dibuktikan dengan ketentuan menurut Imam Ghozali (2011 : 111) point b yaitu “Tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW berada diantara 1,55 – 2,46”. Karena nilai Durbin-Watson yang muncul sebesar 1,818.

**Uji Heterokedastisitas**

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

| Coefficients <sup>a</sup>             |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                                       | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1 (Constant)                          | 2,074                       | 2,057      |                           | 1,008  | 0,317 |
| Kualitas Pelayanan Penutupan Polis    | 0,025                       | 0,043      | 0,099                     | 0,578  | 0,565 |
| Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim | -0,029                      | 0,062      | -0,081                    | -0,472 | 0,639 |

a. Dependent Variable: RES2

Pengujian heteroskedastisitas pada tabel di atas dengan menggunakan uji glejser, di mana hasil yang diperoleh menunjukkan semua variabel telah memiliki nilai signifikansi:

- a. Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1)  $0,565 > 0,05$
- b. Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2)  $0,639 > 0,05$

Sehingga secara keseluruhan variabel independent tidak terdapat heteroskedastisitas.

**Uji Normalitas**

Tabel 11  
Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test     |                |                   |
|--|----------------|-------------------|
|  |                | RES2              |
| N                                      |                | 68                |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | Mean           | 2,2871            |
|  | Std. Deviation | 1,44786           |
| Most Extreme Differences               | Absolute       | 0,133             |
|  | Positive       | 0,133             |
|  | Negative       | -0,091            |
| Test Statistic                         |                | 0,133             |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 |                | ,005 <sup>c</sup> |
| Exact Sig. (2-tailed)                  |                | 0,165             |
| Point Probability                      |                | 0,000             |
| a. Test distribution is Normal.        |                |                   |
| b. Calculated from data.               |                |                   |
| c. Lilliefors Significance Correction. |                |                   |

Data dinyatakan berdistribusi normal jika Exact Sig. (2-tailed) > 0.05, begitupun sebaliknya jika Exact Sig. (2-tailed) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan output uji normalitas pada tabel di atas didapatkan hasil  $0,165 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal

**Uji Regresi Linier Berganda**

Tabel 12  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                                       |                             |            |                           |       |       |
|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                     |                                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                           |                                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1                         | (Constant)                            | 10,245                      | 3,876      |                           | 2,644 | 0,010 |
|                           | Kualitas Pelayanan Penutupan Polis    | 0,192                       | 0,081      | 0,243                     | 2,379 | 0,020 |
|                           | Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim | 0,708                       | 0,117      | 0,617                     | 6,039 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 10,245 + 0,192 (X1) + 0,708 (X2)$$

Interpretasi atas hasil analisis tersebut sebagai berikut:

- a.  $a = 10,245$  adalah konstanta yang menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan

Penutupan Polis (X1) dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) konstan atau  $X = 0$ , maka Kepuasan Nasabah (Y) akan terjadi peningkatan sebesar 10,245.

- b.  $\beta_1 = 0,192$  menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1), akan menambah Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,192.

- c.  $\beta_2 = 0,708$  menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2), akan menambah Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,708.

**Uji Hipotesis**

**Uji t**

Tabel 13  
Hasil Uji t

| Coefficients <sup>a</sup> |                                       |                             |            |                           |       |       |
|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                     |                                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                           |                                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1                         | (Constant)                            | 10,245                      | 3,876      |                           | 2,644 | 0,010 |
|                           | Kualitas Pelayanan Penutupan Polis    | 0,192                       | 0,081      | 0,243                     | 2,379 | 0,020 |
|                           | Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim | 0,708                       | 0,117      | 0,617                     | 6,039 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dimana diperoleh nilai thitung sebesar 2,379, ttabel sebesar 1,99714.

Derajat kebebasan dihitung dengan rumus :

$$ttabel = t (\alpha / 2 ; n - k - 1)$$

$$ttabel = t (0,05/2 ; 68 - 2 - 1)$$

$$ttabel = t (0,025 ; 65)$$

Oleh sebab itu dikarenakan  $2,379 > 1,99714$  (thitung > ttabel)maka  $H_0 : \beta_1 = 0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan tabel di atas tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dimana diperoleh nilai thitung sebesar 6,039, ttabel sebesar 1,99714.

Derajat kebebasan dihitung dengan rumus :

$$ttabel = t (\alpha / 2 ; n - k - 1)$$

$$ttabel = t (0,05/2 ; 68 - 2 - 1)$$

$ttabel = t (0,025 ; 65)$  Oleh sebab itu dikarenakan  $6,039 > 1,99714$  (thitung > ttabel)

maka  $H_0 : \beta_2 = 0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**Uji F**

Tabel 14  
Hasil Uji F

| ANOVA <sup>a</sup>   |            |                |    |             |        |                   |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
|  | Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1  | Regression | 912,118        | 2  | 456,059     | 59,746 | ,000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 496,161        | 65 | 7,633       |        |                   |
|  | Total      | 1.408,279      | 67 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim, Kualitas Pelayanan Penutupan Polis |            |                |    |             |        |                   |
| F tabel : 3,14   |            |                |    |             |        |                   |

Berdasarkan tabel di atas tentang pengaruh pelayanan baik pada penutupan polis dan penyelesaian klaim terhadap keputusan seleksi dimana diperoleh nilai Fhitung sebesar 59,746, Ftabel sebesar 3,14. Rumus derajat kebebasan dihitung dengan rumus tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , nilai Ftabel tersebut didapat dari:

$df_1 = k$  (Jumlah Variabel)  $- 1 = 3 - 1 = 2$   
 $df_2 = n$  (Jumlah Sampel)  $- k = 68 - 2 = 66$   
 Maka diperoleh nilai  $59,746 > 3,14$  (Fhitung > Ftabel) hal ini berarti  $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**Koefisien Determinasi**

Tabel 8  
Hasil Koefisien Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup>   |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | ,805 <sup>a</sup> | 0,648    | 0,637             | 2,763                      |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim, Kualitas Pelayanan Penutupan Polis |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  |                   |          |                   |                            |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai koefisien determinasi (R2) yaitu 0,648. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 0,648 atau 64,80% Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi dengan Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2), sedangkan sisanya (1 - 0,648 = 0,352 atau 35,20%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan pada

penelitian ini.

**Intepretasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, dari kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Penutupan Polis dan Penyelesaian Klaim terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah di PT ABC, Tbk diperoleh pembahasan sebagai berikut:

a. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dimana diperoleh nilai thitung sebesar 2,379, ttabel sebesar 1,99714. Oleh sebab itu dikarenakan  $2,379 > 1,99714$  (thitung > ttabel) maka  $H_0 : \beta_1 = 0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hal ini sejalan dengan teori yang ada bahwa kualitas pelayanan yang baik penting bagi suatu perusahaan. Sehingga perusahaan harus berusaha seoptimal mungkin untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, dalam hal ini pada saat penutupan polis. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan dapat memberikan nilai tambah di mata nasabah dalam hal ini mengenai produk asuransi kendaraan bermotor PT Asuransi ABC, Tbk. Beberapa upaya peningkatan yang mungkin dapat dilakukan perusahaan adalah penting bagi marketing untuk memastikan bahwa nasabah paham akan produk yang akan ia beli sehingga tidak ada kesalahpahaman pada saat polis berjalan hingga pada saat terjadinya klaim. Selain itu mempercepat proses penerbitan polis dan lebih memperhatikan setiap proses maupun segala penyimpanan data nasabah juga penting pada awal dan saat berjalannya penutupan polis. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut berkemungkinan besar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah yang berkelanjutannya dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

b. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas tentang Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y) dimana diperoleh nilai thitung sebesar 6,039, ttabel sebesar 1,99714. Oleh sebab itu dikarenakan  $6,039 > 1,99714$  (thitung > ttabel) maka  $H_0 : \beta_2 = 0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hal ini sejalan dengan teori yang ada bahwa apabila perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik yang dapat memenuhi harapan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah yang akan sangat berdampak terhadap keuntungan perusahaan. Untuk dapat meningkatkan pelayanan perusahaan kepada nasabah dalam hal pelayanan penyelesaian klaim, salah satu hal yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah dengan meng-*upgrade* fasilitas untuk memudahkan nasabah pada saat terjadi klaim seperti menyediakan mobil pengganti bagi nasabah dengan *case* klaim tertentu serta memperbanyak list bengkel rekanan sehingga dapat mempermudah penyelesaian klaim.

Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan dan besar kemungkinan berdampak meningkatnya kepuasan nasabah akan kinerja perusahaan.

c. Pengaruh secara Simultan antara Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Jika menggunakan probabilitas  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai Ftabel sebesar 3,14 maka diperoleh nilai  $59,746 > 3,14$  (Fhitung > Ftabel) hal ini berarti  $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hal ini dikarenakan kepuasan nasabah tidak mungkin ada tanpa ada usaha dari perusahaan sebagai pemberi jasa dalam

mengusahakan hal-hal seperti kualitas pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya. Meningkatkan kemampuan, kompetensi, keakuratan dan kecepatan para karyawan dalam melakukan pekerjaan sangat penting untuk dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah. Perusahaan yang mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah maka membuat nasabah tidak merasa ragu untuk kembali membeli produk perusahaan, merekomendasikan kepada orang lain, semakin percaya kepada perusahaan dan pastinya akan berdampak pada keuntungan perusahaan.

Hasil Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) mempunyai pengaruh sebesar 64,80% terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dan sisanya 35,20% dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Yang mungkin dapat diteliti oleh peneliti lain guna mencari tahu faktor – faktor apa saja yang mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di PT Asuransi ABC, Tbk selain faktor Kualitas Pelayanan Penutupan Polis dan Penyelesaian Klaim

## H. KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT Asuransi ABC, Tbk. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung  $2,379 > 1,99714$  ttabel.
2. Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT Asuransi ABC, Tbk. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung  $6,039 > 1,99714$  ttabel.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1) dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT Asuransi ABC, Tbk. Hal ini dibuktikan dengan Fhitung  $59,746 > 3,14$  Ftabel. Besarnya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Penutupan Polis (X1)

dan Kualitas Pelayanan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT Asuransi ABC, Tbk adalah 64,80%. Sedangkan sebesar 35,20% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

## I. SARAN

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penutupan polis, perusahaan perlu melakukan mempercepat proses penerbitan polis dengan menambah vendor ekspedisi yang berkinerja baik, divisi-divisi yang terlibat dalam penerbitan polis mengadakan media yang dapat diakses bersama sehingga dapat saling melakukan follow up, memungkinkan nasabah dapat mengakses polis secara mandiri di web resmi perusahaan, mengadakan pelatihan khusus untuk karyawan untuk meningkatkan kompetensi, menguasai teknik komunikasi dan mengasah kemampuan verbal dalam menyampaikan informasi produk asuransi kendaraan bermotor.
2. Untuk meningkatkan persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan penutupan penyelesaian klaim produk asuransi kendaraan bermotor, perusahaan sangat perlu menyediakan fasilitas seperti mobil pengganti untuk case klaim tertentu sehingga meningkatnya kenyamanan nasabah ketika kendaraan mereka tidak dapat dipergunakan dan mempercepat pelayanan klaim seperti menambah jumlah bengkel rekanan dengan kinerja yang baik sehingga perusahaan memiliki referensi yang cukup banyak dalam proses penyelesaian klaim
3. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, salah satu hal yang dapat diusahakan perusahaan dengan meningkatkan kinerja karyawan, profesionalisme kerja, totalitas dan konsisten dalam bekerja guna memenuhi kebutuhan akan kepuasan nasabah.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lainnya agar dapat mengetahui dan menjelaskan variabel

yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi ABC, Tbk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- APPARINDO. 2013. Percuma Berasuransi?! Bila Klaimnya Tidak Dibayar!. Jakarta: APPARINDO.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ayat, Safri, dan Robidi. 2014. Pengantar Hukum Asuransi. Jakarta: STMA Trisakti.
- Dewan Asuransi Indonesia. 2000. Panduan Memilih Asuransi Kerugian. Jakarta: PT Gramedia.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Kamsir. 2017. Customer Services Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Lovelock, Christopher. dkk. 2010. Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 2, Edisi Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2013. Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Sudiyarto, & Pawana Nur Indah. 2016. Manajemen Pemasaran. Jawa Timur: Semesta Anugerah.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2015. Perilaku Konsumen dan Pemasaran. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tanzeh, Ahmad. 2009. Pengantar Metode Penelitian. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran Edisi-2. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Service Management – Mewujudkan Layanan Prima.

Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2017. Pemasaran Strategik Edisi 3 - Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga e-Marketing. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tunggal, Hadi Setia. 2005. Dasar-Dasar Asuransi. Jakarta: HARVARINDO.

Umar, Husein. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: PT Gramedia Pustaka.

Wardana, Wikrana. 2018. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Deepublish