

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH*  
PADA ASURANSI PRU*link***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi



**FRIZTICA YULIASARI**

1071001043

**PROGRAM SARJANA STRATA 1  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2011**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Friztica Yuliasari**

**NIM :1071001043**

**Tanda Tangan:**



**Tanggal : 19 Agustus 2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Fritzica Yuliasari  
NIM : 1071001043  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Komunikasi *Word of Mouth* Pada Asuransi PRUlink

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

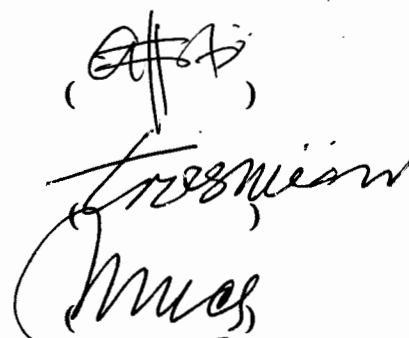
Pembimbing I : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si.

Penguji I : Tri Wismiarsi, Ph.D.

Penguji II : Muchsin S. Shihab, Ph.D

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Agustus 2011



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur diucapkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Komunikasi *Word of Mouth* pada Asuransi PRUlink”. Penyusunan tugas akhir ini dilakukan sebagai persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini sulit untuk dapat terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang memberikan kontribusinya dalam bentuk apapun, yaitu kepada:

1. Ananda Fortunisa, S.E., M.Si. selaku pembimbing, yang dengan sabar memberikan bekal pengetahuan, bimbingan dan masukan yang sangat membantu selama proses dari awal hingga terselesainya tugas akhir ini.
2. Tri Wismiarsi, Ph.D selaku penguji sidang tugas akhir.
3. Muchsin S. Shihab, Ph.D selaku penguji sidang tugas akhir dan pembimbing akademik selama penulis menjadi mahasiswa.
4. Aurino R. A. Djamaris, Ir., M.M. yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis terutama hal yang berkaitan dengan pengolahan data statistik.
5. Seluruh dosen pengajar di Universitas Bakrie yang telah memberikan pengajaran selama empat tahun menjalani proses belajar.
6. Seluruh staf dan karyawan di Universitas Bakrie yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Keluarga penulis, Ayahanda Irmaizar, Ibunda Okti Susiati, adinda Febriansyah Ramadhan dan Farah Citra Sabrina yang telah memberikan kasih sayang, doa, restu dan dukungan baik moril

maupun materil kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

8. Sahabat-sahabat penulis yang melewati susah senang proses perkuliahan dan selalu memberikan motivasi dan dukungan penuh terutama pada saat penyusunan tugas akhir ini, yaitu: Dinda Parameswari, B. Chastity, R. Putri Wijaya, Andry Prasetya, Rizqi Anantia, Fachreza P., Abiwiyasa, Diparama, Lisyaningrum, F. Fidy Rizky dan sahabat- sahabat diluar Universitas Bakrie.
9. Angga Lingga sebagai pemberi dukungan, motivasi maupun kritik yang positif hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
10. Teman-teman Universitas Bakrie, khususnya angkatan 2007 atas segala dukungan, bantuan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
11. Seluruh responden nasabah asuransi *PRUlink* yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner dari penelitian ini sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diharapkan untuk penelitian di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak serta dapat menambah wawasan bagi penulis maupun bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2011

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Friztica Yuliasari  
NIM : 1071001043  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* PADA ASURANSI  
*PRUlink***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 19 Agustus 2011

Yang menyatakan



(Friztica Yuliasari)

# THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON PRUlink INSURANCE WORD OF MOUTH

Friztica Yuliasari<sup>1</sup>

---

## ABSTRACT

*A good quality of service drives customers satisfaction and creates their willingness to communicate through words of mouth. The quality of a service is not easy to evaluate because costumers criteria in assessing a service is subjective. Customers satisfaction is a response to a standard evaluation process about a service; the experience after buying and using a service or other attributes. Word of mouth refers to a flow of information about products, services, or companies from one customer to another. This research is using a quantitative descriptive method with linear regression analysis. The research shows that service quality has significant effect to PRUlink customers satisfaction. PRUlink customers satisfaction is significantly affect the word of mouth. Than, service quality has significant effect on word of mouth. To gain PRUlink's customer satisfaction and the words of mouth's delivery, Prudential is summoned to improve its agents and company service.*

*Keyword: Insurance service quality, customers satisfaction, word of mouth*

---

<sup>1</sup>Student

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* PADA ASURANSI PRUlink**

Fritzica Yuliasari<sup>1</sup>

---

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan yang baik membuat nasabah memperoleh kepuasan sehingga hal tersebut membentuk keinginan melakukan komunikasi *word of mouth*. Kualitas pelayanan sulit untuk dievaluasi karena kriteria konsumen dalam menilai suatu pelayanan akan berbeda pada setiap individu. Kepuasan nasabah merupakan tanggapan dari proses evaluasi standar mengenai jasa, pengalaman setelah membeli dan menggunakan jasa dan atribut lainnya. Komunikasi *word of mouth* merupakan sebuah arus informasi tentang produk, layanan atau perusahaan dari satu pelanggan ke pelanggan lain. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan analisis regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PRUlink. Kepuasan nasabah PRUlink berpengaruh secara signifikan terhadap komunikasi *word of mouth*. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap komunikasi *word of mouth*. Untuk memperoleh kepuasan nasabah PRUlink dan penyampaian komunikasi *word of mouth*, maka Prudential disarankan meningkatkan kualitas pelayanan agen dan perusahaan.

Kata kunci: kualitas pelayanan asuransi, kepuasan nasabah, komunikasi *word of mouth*.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIRAN</b>	
2.1 Pelayanan Jasa .....	6
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa .....	6
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....	7
2.3 Kepuasan Konsumen .....	10
2.4 Komunikasi Word of Mouth .....	12
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	13
2.6 Kerangka Konseptual .....	15
2.7 Hipotesis .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	17
3.1.1 Sumber Data .....	17
3.1.2 Populasi .....	18
3.1.3 Sampel .....	18
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	18
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	19
3.3.1 Skala Pengukuran .....	23
3.4 Uji Instrumen .....	23
3.4.1 Uji Validitas .....	23
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	23
3.4.3 Analisis Faktor .....	24
3.5 Metode Analisis Data .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perusahaan .....	25
4.2 Karakteristik Responden .....	26
4.3 Analisis Deskriptif .....	27

4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	27
4.3.2 Variabel Kepuasan Nasabah .....	29
4.3.3 Variabel Komunikasi <i>Word of Mouth</i> .....	30
4.4 Analisis Statistik .....	30
4.4.1 Analisis Faktor .....	30
4.4.2 <i>Criterion Validity</i> .....	34
4.5 Analisis Regresi Linear .....	34
4.6 Pembahasan .....	35
4.6.1 Pembahasan Hipotesis 1 .....	36
4.6.2 Pembahasan Hipotesis 2 .....	36
4.6.3 Pembahasan Hipotesis 3 .....	37
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	38
5.2 Keterbatasan .....	38
5.2 Saran .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	19
Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	26
Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	27
Tabel 4.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah .....	29
Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi <i>Word of Mouth</i> .....	30
Tabel 4.5. Analisis Faktor Variabel Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 4.6. Analisis Faktor Variabel Kepuasan Nasabah.....	33
Tabel 4.7. Analisis Faktor Variabel Komunikasi <i>Word of Mouth</i> .....	33
Tabel 4.8. Nilai <i>Pearson Correlation</i> .....	34
Tabel 4.9. Hasil Estimasi Regresi 1 .....	34
Tabel 4.10. Hasil Estimasi Regresi 2 .....	35
Tabel 4.11. Hasil Estimasi Regresi 3 .....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. GIQUAL <i>items</i> .....	8
Gambar 2.2. Indikator SERVQUAL pada industri kesehatan .....	10
Gambar 2.3. Kerangka Konseptual .....	15

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	44
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	47
Lampiran 3. Analisis Deskriptif .....	48
Lampiran 4. Analisis Faktor .....	58
Lampiran 5. Uji Reliabilitas .....	62
Lampiran 6. Uji Validitas Kriteria .....	69
Lampiran 7. Hasil Regresi Linear .....	70