

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. EQUITY LIFE INDONESIA CABANG CIREBON

### *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. EQUITY LIFE INDONESIA BRANCH CIREBON*

Fian Muhamad Rinakdi<sup>1</sup>, Farah Oktafani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>fianmuhammad97@gmail.com, <sup>2</sup>farahokt@gmail.com

#### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *incidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 260 nasabah asuransi jiwa pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis uji T, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $14,327 > 1,969$ ) dengan tingkat signifikasinya  $0,000 < 0,005$ . Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa kualitas pelayanan PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon mampu memberikan pengaruh sebesar 44,3% terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dan sisanya sebesar 55,7% kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra perusahaan, kualitas produk, loyalitas nasabah, dan pengalaman nasabah.

Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon sudah masuk dalam kategori tinggi, namun ada beberapa item yang perlu diperbaiki seperti area parkir pada kantor yang kurang luas, produk harus sesuai dengan yang dijanjikan saat promosi, dan mendengarkan saran atau keluhan yang nasabah sampaikan.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Pemasaran

#### Abstract

*The growth of the number of companies in Indonesia is very fast and creates new jobs for the community. Insurance has many types such as life insurance, education and retirement. This research is motivated by problems related to service quality that should be carried out as well as possible by a service company including insurance companies. Based on the results of interviews with several users of insurance services at PT. Equity Life Indonesia branch of Cirebon researchers found several problems related to service quality.*

*This study aims to find out how much consumer responses to service quality and customer satisfaction at PT. Equity Life Indonesia branch of Cirebon. The method used in this research is quantitative and descriptive, by collecting data using questionnaires to respondents who in this study were life insurance policy holders of PT. Equity Life Cirebon branch.*

*Based on the results of this study we can know that the service quality variable has a positive response of 81.7% which is included in the good category. Service quality has an effect of 44.3% and the remaining 55.7% is influenced by other variables not examined.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction.

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di zaman sekarang ini, persaingan antar perusahaan begitu ketat. Perusahaan-perusahaan khususnya di Indonesia begitu banyak dan bersaing untuk mendapatkan predikat yang paling diminati banyak orang dan unggul di segi bisnis dan ekonomi. Persaingan ketat antar perusahaan juga tidak terkecuali dengan perusahaan di bidang asuransi. Kini perusahaan asuransi makin banyak dan semakin mudah ditemui di kota besar sampai kota kecil di Indonesia. (tribunnews.com)

Proyeksi industri asuransi jiwa di Indonesia menjanjikan prospek yang sangat baik ke depannya. Pengalaman selama ini membuktikan bahwa dalam kondisi perekonomian yang biasa saja, industri asuransi jiwa tetap tumbuh. Adapun estimasi pertumbuhannya sendiri berkisar di angka antara 10% hingga 30%. Dalam 10 tahun terakhir, pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia selalu meningkat dalam kisaran 10% hingga 30%. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia saat ini sekitar 255 juta, hanya sekitar 7,5% yang memiliki asuransi. Jelas bahwa pasar asuransi jiwa di Indonesia masih terbuka luas. Kondisi itu menjadi peluang sekaligus tantangan bagi pelaku industri asuransi jiwa. Karenanya, perusahaan asuransi di Indonesia harus berupaya untuk dapat meningkatkan penetrasi pasar dengan cara meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya berasuransi, (marketers.com).

Salah satu perusahaan yang bergerak di dunia asuransi adalah PT. Equity Life Indonesia, yang dimana perusahaan asuransi ini telah masuk dalam kategori peringkat pertama perusahaan asuransi jiwa terbaik di Indonesia pada tahun 2018. Artinya PT. Equity Life Indonesia sedang berkembang dan bertambah maju hingga bisa mencapai prestasi tersebut. Berikut ini adalah daftar perusahaan asuransi jiwa terbaik di Indonesia dari tahun 2016 hingga 2018.

Di tahun 2018 PT. Equity Life Indonesia menempati urutan pertama sebagai perusahaan asuransi jiwa terbaik di Indonesia. Itu artinya asuransi PT. Equity Life Indonesia semakin maju sehingga mampu menempati peringkat 1 dan menggeser perusahaan-perusahaan asuransi terbaik pada tahun-tahun sebelumnya. Penghargaan lain yang diterima oleh PT. Equity Life Indonesia diantaranya adalah 3 besar *The best insurance company* 2014 versi Majalah Investor *Business and Capital Markets*, dan 5 besar *The best insurance company 2015* kategori pelayanan terbaik (equity.co.id). Dikarenakan PT. Equity Life Indonesia belakangan terlihat sedang maju, Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan objek PT. Equity Life Indonesia.

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon, dikarenakan pada PT. Equity Life Indonesia cabang adalah kantor cabang dengan jumlah nasabah paling sedikit dibandingkan dengan cabang didaerah lain. PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon adalah kantor cabang dengan jumlah nasabah paling sedikit dengan jumlah 2215 nasabah dan kantor cabang dengan jumlah terbanyak yaitu PT. Equity Life Indonesia cabang Jakarta dengan jumlah nasabah sebanyak 4387.

Demi sebuah keberhasilan PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon harus bersaing dengan perusahaan asuransi lain untuk mendapatkan nasabah. Untuk dapat memenangkan persaingan, PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon harus senantiasa membuat nasabah merasakan kepuasan, membuat nasabah merasa puas bisa dengan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siti Muddawamah (2015) dan Ade Irma Suryani (2015) bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh signifikan yang tinggi terhadap kepuasan nasabah perusahaan asuransi.

Berdasarkan hasil Pra-survey sebesar 70% nasabah menilai lokasi kantor PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon mudah dijangkau karena berada di tempat yang strategis sehingga mudah dijangkau. Sebesar 60% nasabah menilai pegawai PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon belum memberikan pelayanan yang baik. Sebesar 56,66% nasabah menilai pegawai PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon tidak cepat tanggap dalam memenuhi keluhan nasabah. Sebesar 53,33% nasabah menilai pegawai PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon belum bersikap profesional dalam melayani nasabah. Dan sebesar 63,33% nasabah menilai pegawai PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon bersikap ramah saat melayani nasabah. Berdasarkan hasil pra-survey tersebut, terlihat masih terdapat masalah terkait kepuasan nasabah seperti kinerja terkait pelayanan, ketanggapan dalam menyelesaikan keluhan nasabah dan sikap profesional pegawai dalam melayani nasabah.

PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon jika ingin memenangkan persaingan dengan perusahaan asuransi lain haruslah memuaskan pelanggannya. Salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan atau terus-menerus. Hal ini didukung oleh pernyataan Kotler dan Keller (2016:150) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan puas dan kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa perusahaan atau hasil dengan ekspektasi. jika performanya kurang dari ekspektasi maka nasabah akan kecewa dan jika sesuai dengan

ekspektasi maka nasabah akan merasa puas. Suatu perusahaan atau organisasi jika memiliki pelayanan/*service* yang baik kepada para konsumennya ini akan meningkatkan keinginan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Pelayanan sangatlah berpengaruh dengan kepuasan nasabah yang tentunya ingin di layani dengan baik, dan jika nasabah itu puas tentunya nasabah tersebut akan berfikir positif dan akan kembali ke perusahaan asuransi jiwa tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Equity Life Indonesia Cabang Cirebon**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon ?
- b. Bagaimana kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon ?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon ?

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms (2016:125) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baiknya tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016:442) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

- a. **Tangibles**  
Adalah fasilitas dari perusahaan yang berwujud nyata, dapat dirasakan, dilihat dan dipergunakan secara langsung dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Yang terdiri dari Fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang tersedia dan penampilan karyawan.
- b. **Reliability**  
Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- c. **Responsiveness**  
Adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d. **Assurance**  
Adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- e. **Emphaty**  
Adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

### 2.2. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan atau nasabah menurut Tjiptono (2016:207) yaitu perasaan yang muncul mengevaluasi pengalaman memakai produk. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016:150) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ialah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja suatu perusahaan yang sesuai dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat sesudah pelanggan menggunakan jasa tersebut, menurut Kotler dan Keller (2016:155) seorang pelanggan dapat dinyatakan puas maka pelanggan tersebut akan:

- a. **Membeli Lagi**  
Ketika pelanggan puas menggunakan jasa tersebut, maka hal yang dilakukan seorang pelanggan pertama ialah menggunakan jasa itu kembali dikarenakan pelanggan puas dengan dengan jasa tersebut.
- b. **Rekomendasi**  
Apabila pelanggan puas maka pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain. Namun jika tidak puas maka pelanggan takkan menggunakan jasa tersebut kembali dan tidak merekomendasikan ke orang lain.
- c. **Pelanggan Tidak Pernah Mengeluh**  
Apabila pelanggan puas dengan jasa tersebut maka pelanggan takkan mengeluh seperti *complaint* kepada penyedia jasa, dan jika tidak puas dengan jasa yang diberikan maka pelanggan akan *complaint* kepada penyedia jasa karena ketidakpuasan yang pelanggan tersebut alami.

### 3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Ahmad (2015:175) penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

### 4 Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran persepsi 260 responden mengenai variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon..

#### 4.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

TABEL 4. 1

#### TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN (X)

No	Dimensi	Skor Total	Skor Ideal	%
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3128	3900	80.2%
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3084	3900	79.1%
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3213	3900	82.4%
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3219	3900	82.5%
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	3279	3900	84.1%
Total Skor		15923	19500	81.7%

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan (X). Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 15923 atau 81,7%. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan (X) berada pada kategori tinggi.

#### 4.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah (Y)

TABEL 4. 2

#### TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAN NASABAH (Y)

No	Dimensi	Skor Total	Skor Ideal	%
1	Membeli Lagi	2099	2600	80.7%
2	Rekomendasi	2010	2600	77.3%
3	Pelanggan Tidak Pernah Mengeluh	2079	2600	80.0%
Total Skor		6188	7800	79.3%

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah 6188 atau 79,3%. Dengan demikian variabel Kepuasan Nasabah (Y) berada pada kategori tinggi.

### 4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

#### 4.2.1 Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal, maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas dilakukan melalui tes *Kolmogorov-Smirnov* koreksi *Lilliefors*. Dengan bantuan *software SPSS 23* diperoleh hasil sebagai berikut:

**TABEL 4.3**  
**UJI NORMALITAS**

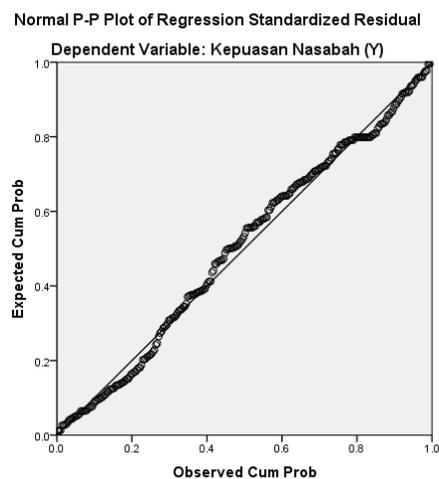
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		313
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34927520
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.049
	Negative	-.045
Test Statistic		.049
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



**GAMBAR 4.1**  
**UJI NORMALITAS**

Analisis kenormalan berdasarkan metode *Kolmogorov-Smirnov* mensyaratkan kurva normal apabila nilai *Asymp. Sig.* berada di atas batas *maximum error*, yaitu 0,05. Adapun dalam analisis regresi, yang diuji kenormalan adalah residual atau variabel gangguan yang bersifat stokastik acak, maka data di atas dapat digunakan karena variabel residu berdistribusi normal.

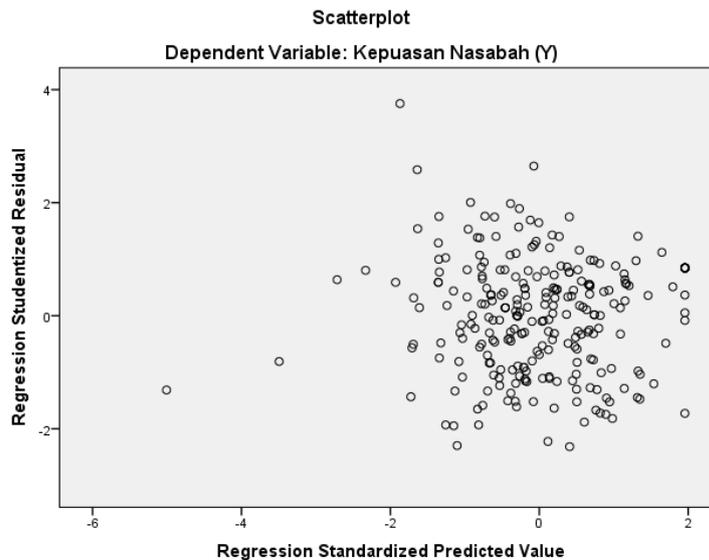
**b. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap variabel bebas dengan nilai mutlak residualnya menggunakan korelasi *Rank Spearman*. Dengan bantuan *software SPSS 23.0* diperoleh hasil sebagai berikut :

**TABEL 4.4**  
**UJI HETEROSKEDASTISITAS**

**Correlations**

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan (X)	Correlation Coefficient	.011
		Sig. (2-tailed)	.859
		N	260



**GAMBAR 4.2**  
**UJI HETEROSKEDASTISITAS**

Dari output di atas dapat dilihat bahwa terdapat korelasi yang tidak signifikan. Hal ini dilihat dari nilai *p-value* (Sig) yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Kemudian tidak terdapat pola tertentu pada grafik, sehingga model dikatakan baik.

#### 4.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, maka penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan model sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana : Y = Kepuasan Nasabah  
X = Kualitas Pelayanan  
a = Konstanta  
b = Koefisien regresi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan bantuan *software SPSS 23* diperoleh hasil sebagai berikut:

**TABEL 4.5**  
**ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.785	.183		4.296	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.734	.051	.666	14.327	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

$$Y = 0,785 + 0,734 X$$

Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika Kualitas Pelayanan (X) bernilai nol atau Kepuasan Nasabah (Y) tidak dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, maka rata-rata Kepuasan Nasabah bernilai 0,785. Sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,734. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, yang artinya Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (semakin tinggi/kuat Kualitas Pelayanan, maka semakin tinggi Kepuasan Nasabah).

**4.2.3 Uji Hipotesis**

**a. Uji T**

- 1)  $H_0 : \beta = 0$  Artinya, Tidak terdapat pengaruh secara signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.
- 2)  $H_a : \beta \neq 0$  Artinya, Terdapat pengaruh secara signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.

**TABEL 4.6**  
**UJI T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.785	.183		4.296	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.734	.051	.666	14.327	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

**4.2.4 Koefisien Determinasi**

**TABEL 4.7**  
**KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 <sup>a</sup>	.443	.441	.41706

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon, ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,666)^2 \times 100\% \\
 &= 44,3\%
 \end{aligned}$$

Koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 44,3%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 44,3% terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon, sedangkan sisanya sebesar 55,7% Kepuasan Nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

#### 4.3 Pembahasan

Penelitian ini menggunakan Kualitas Pelayanan sebagai variabel dependen dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel independen. Berikut adalah analisis singkat dari penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan sudah dilakukan:

**TABEL 4.8**  
**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN (X)**

No	Dimensi	Skor Total	Skor Ideal	%
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3128	3900	80.2%
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3084	3900	79.1%
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3213	3900	82.4%
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3219	3900	82.5%
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	3279	3900	84.1%
Total Skor		15923	19500	81.7%

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.8, dapat dilihat bahwa skor total untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 15923 atau 81,7%. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan (X) berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa PT.Equity Life Indonesia cabang Cirebon memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mencakup semua karakteristik yang dihasilkan dari pemasaran untuk memenuhi harapan pelanggan.

**TABEL 4.9**  
**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAN NASABAH (Y)**

No	Dimensi	Skor Total	Skor Ideal	%
1	Membeli Lagi	2099	2600	80.7%
2	Rekomendasi	2010	2600	77.3%
3	Pelanggan Tidak Pernah Mengeluh	2079	2600	80.0%
Total Skor		6188	7800	79.3%

Untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah 6188 atau 79,3%. Dengan demikian variabel Kepuasan Nasabah (Y) berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah menilai PT. Equity Life Indonesia Cabang Cirebon telah memberikan kepuasan kepada nasabah melalui kinerja perusahaan. Pelanggan merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa gembira ketika harapan mereka terlampaui.

Berdasarkan perhitungan hasil penelitian menggunakan bantuan *software SPSS Versi 23.0*, dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel yang ditentukan. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis.

**TABEL 4.10**  
**PENGUJIAN HIPOTESIS**

Uji T				
Rumusan Hipotesis			>	Keputusan
Kualitas Pelayanan	H <sub>0</sub>	H <sub>a</sub>	14,327 > 1,969	H <sub>0</sub> ditolak

Berdasarkan tabel 4.10 Karena nilai t hitung 14,327 yang diperoleh lebih besar dari t tabel 1.969, maka terjadi penolakan pada hipotesis nol. Artinya, terdapat pengaruh secara signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah positif, yang menandakan bahwa terjadi hubungan yang searah antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Apabila Kualitas Pelayanan (X) semakin tinggi, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon semakin tinggi juga. Hal ini berarti hipotesis yang telah dirumuskan pada penelitian ini diterima, sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Besar pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 44,3%. Artinya, Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 44,3% terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon, sedangkan sisanya sebesar 55,7% Kepuasan Nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti seperti citra perusahaan, kualitas produk, loyalitas nasabah dan pengalaman nasabah.

## 5 Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon, maka diperoleh beberapa kesimpulan untuk menjawab beberapa pertanyaan pada penelitian ini. Kesimpulan yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon berada pada kategori tinggi
- b. Kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon berada pada kategori tinggi
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dengan arah yang positif. Semakin tinggi Kualitas pelayanan, maka akan menyebabkan semakin tinggi pula Kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon. Besar pengaruh yang diberikan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon adalah sebesar 44,3%, sedangkan sisanya sebesar 55,7% Kepuasan Nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

### 5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh, ada beberapa saran yang diajukan oleh peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

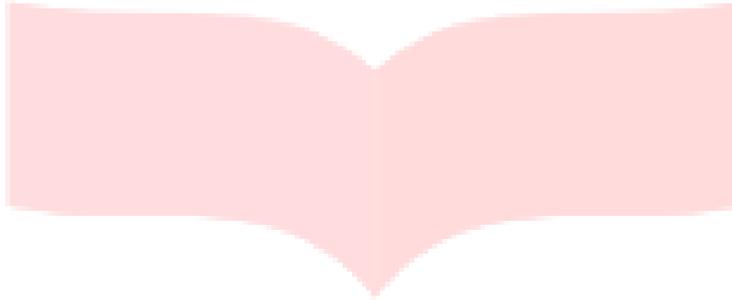
#### 5.2.1 Saran Praktis

- a. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, maka PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon disarankan untuk memberikan produk sesuai dengan yang telah dijanjikan. Misal memberikan penawaran produk dengan premi yang sesuai kemampuan nasabah.
- b. PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon diharapkan bisa membantu menyelesaikan keluhan nasabah, misalnya mendengarkan apa yang nasabah keluhkan khususnya dalam hal pelayanan. Sehingga nantinya akan tercipta kepuasan nasabah supaya mereka merekomendasikan produk kepada orang lain maupun di media sosial.
- c. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, disarankan kepada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon dapat meningkatkan kualitas produk asuransi *Pro Whole Life* maupun *Pro Whole Life*

*Investa Plus*. Misal dengan cara menyesuaikan harga premi sesuai kemampuan nasabah, memberi nilai uang pertanggungan yang lebih besar kepada nasabah yang investasi/membeli produk *Pro Whole Life Investa Plus* maupun *Pro Whole Life*.

### 5.2.2 Saran Akademis

- a. Bagi yang akan meneliti mengenai faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah, dapat dilakukan dengan menambahkan variabel independennya seperti pengalaman nasabah, kualitas produk, loyalitas nasabah, dan citra merek.
- b. Kepada peneliti selanjutnya agar menggunakan metode analisis yang berbeda seperti analisis regresi linier berganda atau analisis jalur (analisis path).



### Daftar Pustaka :

- Agustina, Hanafi. 2017. *The Level Of Service Quality On Customer Satisfaction Of The Insurance Industries In Indonesia*. American Journal of Applied Sciences.
- Akbar, Arifin & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*: Vol. 3 No. 1.
- Amelia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kecelakaan Pada PT. Jasa Raharja (Persero). Vol. 6 No. 1.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 1. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014), *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yousuf, Kainat. 2017. The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Banking Sector Of Karachi. Vol. XII. No. 1. June 2017.