

# Perancangan Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Perusahaan Asuransi dengan Menggunakan Metode *Servqual*, IPA, dan Analisis Regresi Linear Sederhana (PT. XYZ)

Yosi Yonata<sup>#1</sup>, Cut Fiarni<sup>#2</sup>, Marseli Afyuni Tania<sup>#3</sup>

<sup>#</sup>*Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Harapan Bangsa*

*Jl. Dipatiukur 80-84, Bandung, Indonesia*

<sup>1</sup>yosi@ithb.ac.id

<sup>2</sup>cut.fiarni@gmail.com

<sup>3</sup>marselitania@yahoo.com

**Abstrak**— PT. XYZ merupakan perusahaan jasa asuransi lokal yang paling tua di Indonesia. Sebagai perusahaan jasa PT. XYZ menyadari pentingnya mempertahankan dan meningkatkan pelanggan. Dalam hal ini *feedback* dari pemegang polis sangat berperan penting untuk perusahaan melakukan peningkatan maupun perbaikan pelayanan. Namun, permasalahan yang dihadapi adalah adanya keterbatasan informasi hasil evaluasi mengenai tingkat kepuasan pemegang polis pada salah satu Kantor Cabangnya. Selain itu, perusahaan juga memerlukan analisis hubungan antara kepuasan pemegang polis dengan loyalitasnya. Sistem informasi yang dirancang dalam penelitian ini menghasilkan *output* berupa *report* perhitungan *servqual* seperti informasi nilai bobot, nilai *gap*, nilai per dimensi, kuadran IPA, serta hasil keluhan pemegang polis. *Report* tersebut merupakan hasil evaluasi terhadap tingkat kepuasan yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan untuk meningkatkan atau memperbaiki layanan. Dari hasil analisis hubungan antara kepuasan pemegang polis dengan loyalitasnya didapat loyalitas mempunyai kontribusi terhadap kepuasan sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% dijelaskan oleh variabel lain seperti citra perusahaan dan tingkat kenyamanan pemegang polis.

**Kata Kunci**— Asuransi, kepuasan pemegang polis, sistem informasi, *servqual*, IPA, analisis regresi linear sederhana

**Abstract**— PT. XYZ is the oldest local insurance company Indonesia. As a service company, PT. XYZ realizes how important it is to maintain customer and increase customer satisfaction. The feedbacks from policyholders are very important in increasing the service quality. However, the problem is the limitation of the evaluation results of the policyholders. There is also a need for analysis between the policyholders satisfaction and their loyalty. The information system designed in this research will produce a report of *servqual* calculation like weighted values, gap values, dimension values, IPA Quadrant, and policyholder complaints. This report is the result of evaluation of customer satisfaction that can be used to make decision to upgrade the service. From the analysis on relationship between policyholder satisfaction and their loyalty, it is obtained that the loyalty have 84% contribution while

*the 16% remaining is explained by other variable like company image and policyholder comfort.*

**Keywords**— Insurance, policyholder satisfaction, information system, *servqual*, IPA, simple linear regression analysis

## I. PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya usaha jasa dewasa ini, perusahaan jasa semakin menyadari bahwa peranan konsumen sangat penting dalam menentukan masa depan perusahaan mereka. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu mengetahui kebutuhan lain-lain konsumen, karena setiap konsumen memiliki pandangan dan persepsi yang berbeda-beda mengenai jasa atau *service* yang mereka harapkan. Dengan memahami harapan dan keinginan konsumen dalam hal pelayanan atau jasa, maka akan diperoleh nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut yaitu, terciptanya kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan meningkatkan reputasi perusahaan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas [1].

Masalah yang terjadi pada PT. XYZ adalah adanya keterbatasan informasi tingkat kepuasan pemegang polis pada Kantor Cabang, dikarenakan pengelolaan kepuasan pemegang polis dilakukan secara terpusat. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pemegang polis, perusahaan perlu melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pemegang polis dengan menggunakan kuesioner kinerja dan kuesioner harapan sehingga pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan yang diharapkan pemegang polis. Pengukuran kepuasan pemegang polis dilakukan berdasarkan metode *Servqual*

(*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dan yang terdiri dari 5 dimensi yakni *reliability* (reliabilitas), *assurance* (kepastian), *tangible* (nyata), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap)[5]. Metode *Servqual* digunakan untuk mengetahui kepuasan pemegang polis dan menilai pelayanan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan pemegang polis atau belum dengan menghasilkan nilai bobot, nilai rata-rata kuesioner kinerja & harapan, dan nilai per dimensi. Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan analisis metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana dengan menggunakan metode ini, perusahaan dapat melihat sejauh mana kinerja yang dilakukan perusahaan dengan mengetahui pelayanan mana yang akan ditingkatkan dan dipertahankan oleh perusahaan dengan mengambil nilai rata-rata dari metode *Servqual* yang sudah dihitung terlebih dahulu sehingga perusahaan dapat menghasilkan informasi hasil evaluasi terhadap tingkat kepuasan pemegang polis.

Selain itu, permasalahan yang terjadi adalah Kantor Cabang sulit untuk mempertahankan pemegang polis dari pesaing sehingga Kantor Cabang merasa perlu adanya analisis hubungan antara kepuasan dan loyalitas pemegang polis dengan menggunakan metode Analisis Regresi Linear Sederhana. Metode Analisis Regresi Linear Sederhana digunakan untuk memprediksi hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y) [3]. Dalam mengukur variabel kepuasan, penelitian ini menggunakan dua kuesioner yang dijadikan indikator yaitu indikator harapan dan indikator kinerja. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas, indikator kinerja dipilih sebagai indikator dalam penelitian, hal ini disebabkan indikator harapan tidak memenuhi perhitungan hasil kuesioner maka indikator ini tidak digunakan dalam pengujian hipotesisnya dengan demikian menghasilkan hubungan antara variabel (X), yaitu kuesioner kepuasan dengan variabel (Y), yaitu kuesioner loyalitas.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan mengimplementasikan suatu sistem informasi pengukuran kepuasan pelanggan pada perusahaan asuransi untuk meningkatkan kepuasan pemegang polis dan menganalisis hubungan kepuasan dengan loyalitas pemegang polis pada PT. XYZ.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Pemahaman Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kosakata wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultan bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, dan dalam konsep tertentu, para birokrat dan politisi.

Lebih lanjut, kepuasan pelanggan juga berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, di antaranya: (1) berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan; (2) berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang. *Cross-selling* dan *up-selling*; (3) menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-

biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan; (4) menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan; (5) meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok; (6) menumbuhkan rekomendasi getok tular positif; (7) pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, and *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan; serta (8) meningkatkan *bargaining power relative* perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

Lebih dari satu dekade lalu, pakar kepuasan pelanggan Richard L. Oliver (1997) menegaskan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, tampaknya tak seorangpun tahu. Seperti halnya konsep-konsep manajemen lainnya, ada begitu banyak definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan. Berikut ini pengertian kepuasan pelanggan ada lima diantaranya[5]:

1. Menurut Cadotte, Woodruff dan Jenkins (1987) kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
2. Menurut Tse dan Wilton (1988) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembeli atau standar kinerja lainnya dan kinerja aktual produk sebagaimana dipresepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

### B. *Servqual*

Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *Servqual* (singkatan dari *Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Rancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada sebuah atribut (atribut *performance*) lebih besar dari pada ekspektasi (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif dan sebaliknya [4].

Ada lima komponen utama kualitas layanan yakni *reliability* (reliabilitas), *assurance* (kepastian), *tangible* (nyata), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap). Komponen ini dapat diingat dengan singkatan RATER, seperti di bawah ini [2]:

- a. *Reliability* (Reliabilitas)  
Kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- b. *Assurance* (Jaminan)  
Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka memberikan kepercayaan dan keyakinan.
- c. *Tangible* (Bukti fisik)

Tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi.

d. *Empathy* (Empati)

Pengungkapan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan.

e. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera.

### C. *Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode deskriptif kualitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja suatu instansi atau perusahaan. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana dalam diagram kartesius tersebut faktor-faktor akan dijabarkan dalam empat kuadran. Dimana sumbu mendatar (*X*) dalam diagram memuat nilai rata-rata skor kinerja atau kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (*Y*) memuat nilai rata-rata skor harapan atau kepentingan (*importance*).

Setiap pertanyaan dari masing-masing dimensi dalam *Servqual* yang ditanyakan kepada responden dapat dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan yang menjadi harapan pengguna ke dalam matriks *Importance-Performance Analysis* yang dibagi menjadi empat kuadran, yaitu:

#### 1. Kuadran A – Prioritas Utama (*Main Priority*)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna sehingga mengecewakan/ tidak puas.

#### 2. Kuadran B – Pertahankan Prestasi (*Keep the Achievement*)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

#### 3. Kuadran C – Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

#### 4. Kuadran D – Berlebihan (*Excessive*)

Menunjukkan faktor yang menurut pengguna kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

### D. Analisis Regresi Linear Sederhana

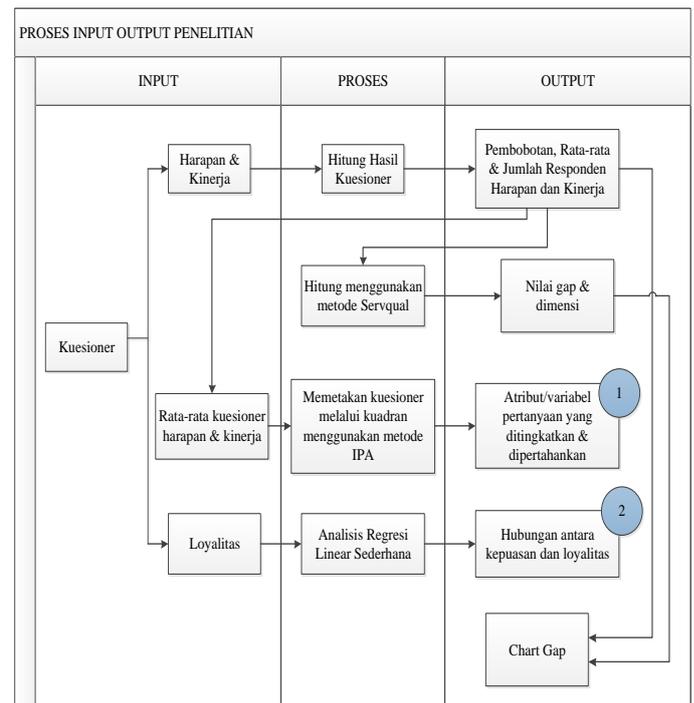
Regresi atau peramalan adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan

informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil [4].

Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan atau memprediksikan variabel terikat (*Y*) apabila variabel bebas (*X*) diketahui. Pada model regresi, variabel dibedakan menjadi dua bagian, yaitu variabel respon atau biasa juga disebut variabel bergantung (*dependent variable*) serta variabel bebas (*independent variable*). *Independent variable* adalah variabel yang merupakan penyebab atau yang mempengaruhi *dependent variable* atau yang menyebabkan terjadinya variasi bagi *dependent variable*. Apabila *independent variable* berubah, maka *dependent variable* juga akan berubah. *Dependent variable* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari *independent variable*. Variabel ini merupakan fokus utama dari penelitian. Variabel inilah yang nilainya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh dari *independent variable* [3].

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Implementasi sistem *customer statisfaction* pada penelitian ini menggunakan metodologi *Servqual* untuk mengukur kepuasan pemegang polis, IPA untuk mengetahui pelayanan mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dan loyalitas pemegang polis. Gambar 1 adalah gambar proses *input-output* penelitian yang digunakan.



Gambar 1 Proses *Input Output* Penelitian

Keterangan:

(1): Permasalahan 1

(2): Permasalahan 2

Gambar 1 menjelaskan tentang proses *input* dan *output* penelitian. Dalam permasalahan yang pertama *input*-nya adalah kuesioner harapan dan kinerja untuk mengukur kepuasan pelanggan, prosesnya menghitung kuesioner, sehingga menghasilkan nilai bobot, nilai rata-rata dan jumlah dari responden kuesioner harapan dan kinerja. Kemudian hitung kuesioner menggunakan metode *Servqual* dan menghasilkan nilai *gap* dan nilai per dimensi yang ada, yaitu *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*. Setelah itu *input* nilai rata-rata kuesioner harapan dan kinerja untuk menghasilkan kuesioner mana yang akan diperbaiki dan akan dipertahankan prosesnya adalah memetakan kuesioner melalui kuadran dengan menggunakan metode IPA.

Permasalahan yang kedua adalah dengan memasukan kuesioner harapan, kinerja dan loyalitas untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dan loyalitas dari pemegang polis, dengan cara menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana.

Berikut ini persamaan adalah perhitungan nilai *gap* pertanyaan kualitas pelayanan:

$$SQ = \bar{x} - \bar{y}$$

Keterangan:

SQ = Nilai *gap*

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata kinerja

$\bar{y}$  = Nilai rata-rata harapan

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Perhitungan *Servqual Gap 5*

Setelah mengumpulkan data kuesioner dan sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner yang hasilnya sudah valid dan reliabel. Selanjutnya, penelitian ini akan dilanjutkan dengan pengolahan data dengan perhitungan *Servqual Gap 5*, yaitu kesenjangan antara harapan pemegang polis dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan kenyataan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pemegang polis. Setelah data terkumpul dari hasil penyebaran semua kuesioner maka dilanjutkan dengan melakukan perhitungan data frekuensi jawaban pertanyaan kuesioner, perhitungan bobot dari setiap variabel untuk menghitung rata-rata per variabel yang diajukan dan menghitung nilai *gap* antara harapan pemegang polis dan kinerja perusahaan. Gambar 2 dan Gambar 3 menunjukkan aplikasi *form* hasil kuesioner dan hasil *Servqual*.

##### B. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Pada analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) akan membahas tentang pemetaan setiap atribut pertanyaan kuesioner harapan dan kuesioner kinerja dan pemetaan setiap dimensi untuk menjadi dasar bagi peneliti, sehingga mendapatkan hasil untuk meningkatkan kepuasan pemegang polis pada PT. XYZ Bandung. Dalam memetakan hasil penelitian analisis ini akan menggunakan diagram Kartesius yang ada pada SPSS yang terbagi menjadi empat kuadran. Gambar 4 adalah diagram Kartesius pemetaan pertanyaan kuesioner.

#### Hasil Kuesioner

##### Kuesioner Harapan Pemegang Polis

No	Pertanyaan	BOBOT
1	Perusahaan memiliki peralatan dan teknologi terbaru (mutakhir)	4
2	Karyawan berpakaian dan berpenampilan rapi	3
3	Materi-materi yang digunakan untuk penyampaian jasa menarik untuk dilihat	3
4	Penampilan fasilitas fisik perusahaan harus sesuai dengan jenis jasa yang disediakan	3
5	Ketepatan waktu yang disepakati untuk pemenuhan penyelesaian	3
6	Pada saat pemegang polis mendapat masalah, institusi harus dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pemegang polis	4
7	Karyawan memberikan perhatian secara individual dalam menangani jasa pemegang polis	3
8	Karyawan memperlakukan pemegang polis secara penuh perhatian	3
9	Perusahaan bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pemegang polis	3
10	Layanan yang segera/cepat bagi pemegang polis	3
11	Menginformasikan pemegang polis tentang kepastian waktu penyampaian jasa	4
12	Perusahaan memiliki kesediaan untuk membantu pemegang polis	3

Gambar 2 Form Hasil Kuesioner

##### Hasil Perhitungan *Servqual*

Berikut merupakan Perhitungan *Servqual*  
Klik Button View Kuadran

[view kuadran](#) [view chart](#)

Jumlah Responden 2

No	Dimensi	Nilai Rata - Rata Kinerja	Nilai Rata - Rata Harapan	GAP
V1	Tangibles	3.5	4	-0.5
V2	Tangibles	1.5	3.5	-2
V3	Tangibles	1.5	3.5	-2
V4	Tangibles	1.5	1.5	0
V5	Empathy	2	1.5	0.5
V6	Empathy	1.5	1.5	0
V7	Empathy	3.5	2	1.5
V8	Empathy	3.5	2	1.5
V9	Empathy	4	2	2
V10	Responsiveness	1.5	2	-0.5
V11	Responsiveness	2	2	0
V12	Responsiveness	1.5	2	-0.5
V13	Responsiveness	1.5	4	-2.5
V14	Assurance	1.5	2	-0.5
V15	Assurance	3.5	4	-0.5
V16	Assurance	3	4	-1
V17	Assurance	3	4	-1
V18	Reliability	3	2	1
V19	Reliability	1.5	2	-0.5
V20	Reliability	1.5	2	-0.5
V21	Reliability	3	2	1
V22	Reliability	3	4	-1

Dimensi <i>Servqual</i>	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Nilai Dimensi <i>Servqual</i>
Tangibles	8.0000	12.5000	-4.5
Empathy	14.5000	9.0000	5.5
Responsiveness	6.5000	10.0000	-3.5
Assurance	11.0000	14.0000	-3

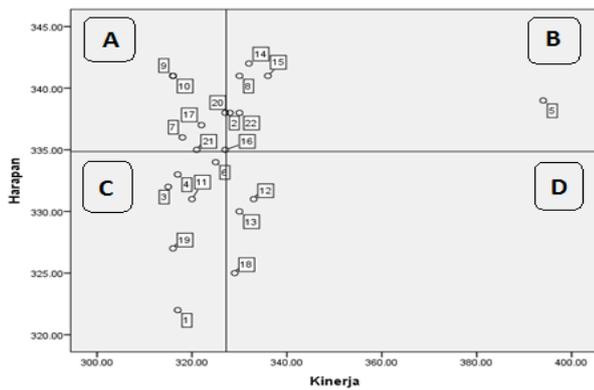
Gambar 3 Form Hasil Kuesioner

Berdasarkan diagram Kartesius pada Gambar 4 terdapat kuadran-kuadran yang dapat di jelaskan sebagai berikut:

##### a. Kuadran A - Proiritas Utama (*Main Priority*)

Kuadran A yang menunjukkan variabel atribut pertanyaan yang dianggap penting oleh pemegang polis namun tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan sesuai dengan harapan pemegang polis. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran A adalah sebagai berikut:

1. V7 Karyawan memberikan perhatian individual dalam menangani jasa pemegang polis.



Gambar 4 Diagram Kartesius Pemetaan Pertanyaan Kuesioner

2. V9 Perusahaan harus bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pemegang polis.
3. V10 Layanan yang segera/ cepat bagi pemegang polis.
4. V17 Karyawan mampu menjawab pertanyaan dari pemegang polis.
5. V20 Perusahaan menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali
6. V21 Penyimpanan catatan/dokumen akurat.

Dengan demikian variabel-variabel pertanyaan diatas perlu mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki oleh perusahaan.

b. Kuadran B - Pertahankan Prestasi (*Keep the Achievement*)

Kuadran B merupakan yang dianggap penting dan memuaskan oleh pelanggan dan telah dilaksanakan perusahaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan pemegang polis. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran B adalah sebagai berikut:

1. V2 Karyawan berpakaian dan berpenampilan rapi.
2. V5 Ketepatan waktu yang disepakati untuk pemenuhan penyelesaian.
3. V8 Karyawan memperlakukan pemegang polis secara penuh perhatian.
4. V14 Karyawan membuat pemegang polis merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
5. V15 Karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya pada pemegang polis.
6. V16 Karyawan bersikap sopan.
7. V22 Perusahaan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pemegang polis.

Dengan demikian variabel-variabel pertanyaan diatas perlu dipertahankan kinerja pelayanannya oleh pihak perusahaan.

c. Kuadran C - Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Kuadran C yang menunjukkan variabel yang kurang penting pengaruhnya oleh pemegang polis dan oleh perusahaan tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran C adalah sebagai berikut:

1. V1 Perusahaan memiliki peralatan dan teknologi terbaru (mutakhir).
2. V3 Materi-materi yang digunakan untuk penyampaian jasa menarik untuk dilihat.
3. V4 Penampilan fasilitas fisik perusahaan sesuai dengan jenis jasa yang disediakan.
4. V6 Pada saat pemegang polis mendapat masalah, perusahaan harus dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pemegang polis.
5. V11 Menginformasikan pemegang polis tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
6. V19 Perusahaan harus menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Dengan demikian variabel-variabel pertanyaan diatas dapat diabaikan oleh pihak perusahaan.

d. Kuadran D - Berlebihan (*Excessive*)

Kuadran D menunjukkan variabel yang dianggap tidak penting oleh perusahaan tetapi pelayanan yang diberikan perusahaan berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran D adalah sebagai berikut:

1. V12 Karyawan selalu bersedia membantu pemegang polis.
2. V13 Adanya kesiapan untuk merespon permintaan pemegang polis.
3. V18 Perusahaan menyediakan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

E. Hasil Penelitian Metode Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menunjukkan kepuasan pemegang polis memiliki hubungan dengan loyalitas pemegang polis.

Tabel 1 menunjukkan loyalitas pemegang polis mempunyai peran atau kontribusi terhadap kepuasan pemegang polis sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% dijelaskan oleh variabel lain seperti citra perusahaan di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2 adalah tabel kepuasan pemegang polis memiliki hubungan dengan loyalitas pemegang polis dengan menggunakan uji hipotesis.

TABEL 1  
MODEL SUMMARY

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Errors of the Estimate
1	.290 <sup>a</sup>	0.84	.075	.96223

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan
- b. Dependent Variable: Loyalitas

TABEL 2  
PENGARUH KEPUASAN DENGAN LOYALITAS

Model	Understandard Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	44.094	2.039		21.627	.000
Kepuasan	.100	.028	.335	3.521	.001

a. *Dependent Variable: Loyalitas*

Untuk uji hipotesis menggunakan uji *T* menyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan pemegang polis dengan loyalitas pemegang polis. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa nilai variabel kepuasan pemegang polis (*X*) memiliki nilai signifikan yaitu 0,001 yang berarti memiliki nilai lebih kecil dari 0,05 secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemegang polis (*Y*).

## V. KESIMPULAN

Metode *Servqual* dan IPA pada pengukuran kepuasan pemegang polis sangat membantu perusahaan dan membantu dalam pencapaian tujuan penelitian ini, sehingga perusahaan mendapatkan evaluasi berupa *feedback* untuk perbaikan pelayanan perusahaan. Metode *Servqual* bertujuan untuk dapat menghasilkan atribut nilai kepuasan terbaik dan terendah pada atribut yang sudah nilai dan metode IPA bertujuan untuk analisis lebih lanjut tentang pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan yang harus dipertahankan.

Penelitian ini juga menggunakan metode Regresi Linear Sederhana yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dan loyalitas pemegang polis. Hasil analisis hubungan antara kepuasan pemegang polis dengan loyalitas-

nya didapat loyalitas mempunyai peran atau kontribusi terhadap kepuasan sebesar 84%. Sedangkan sisanya sebesar 16% dijelaskan oleh variabel lain seperti citra perusahaan dan tingkat kenyamanan pemegang polis di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] Ecolls. 2011 Diposting dari <http://library.binuds.ac.id/eColls/eThesis/Bab1/2011-2-00615-mn%20bab%202.pdf>. Dia akses 27 Maret 2013, 18:55.
- [2] Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management*. Bayumedia Publishing.
- [3] Nawari. 2010. Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [4] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Tjipto, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.

**Yosi Yonata** menerima gelar Sarjana Teknik dari ITB Jurusan Teknik Elektro bidang Teknik Komputer pada tahun 2000 dan gelar Magister Teknik dari ITB Jurusan Teknik Elektro bidang Teknologi Informasi pada tahun 2002. Saat ini aktif sebagai dosen tetap di Departemen Sistem Informasi Institut Teknologi Harapan Bangsa Bandung .

**Cut Fiarni** menerima gelar Sarjana Teknik dari ITB Jurusan Fisika pada tahun 1999, dan gelar Magister Teknik dari Sekolah Tinggi Elektro Informatika (STEI) ITB jurusan Teknologi Informasi pada tahun tahun 2005. Saat ini menjabat sebagai dosen tetap Departemen Sistem Informasi Institut Teknologi Harapan Bangsa Bandung. Minat penelitian Sistem Pengambilan Keputusan (SPK) dan *IT Governance*.

**Marseli Afyuni Tania**, mahasiswi Sistem Informasi ITHB angkatan 2009. Minat penelitian Manajemen dan Analisa Proses Bisnis dan *Customer Relationship Manajemen (CRM)*.