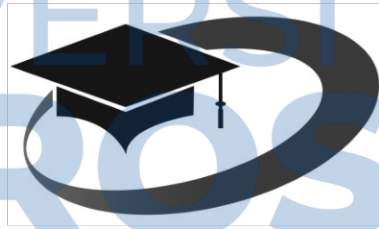


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
CABANG ADAM MALIK MEDAN**

SKRIPSI



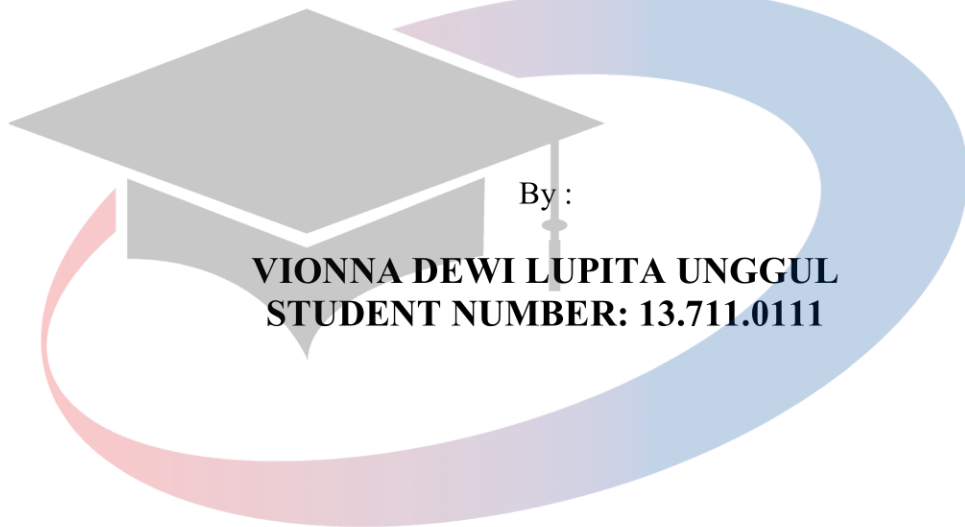
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY FOR CUSTOMER
SATISFACTION AT PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
BRANCH OF ADAM MALIK MEDAN**

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Vionna Dewi Lupita Unggul
NIM : 137110111
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan
Tempat Penelitian : PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. H. Adam Malik No. 26, Medan

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4552999

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 9 Agustus 2017
Saya yang membuat pernyataan,

Vionna Dewi Lupita Unggul

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 32 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Pengujian secara parsial yaitu uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3.748 dan nilai signifikan 0.001. *Adjusted r square* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat menjelaskan variasi terhadap kepuasan konsumen sebesar 29.6% dan sisanya sebesar 73.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this research is to see the influence of service quality for customer satisfaction at PT. Prudential Life Assurance branch of Adam Malik Medan. This type of research used is descriptive qualitative research. Population of this research are the clients of PT. Prudential Life Assurance branch of Adam Malik Medan. Technique used in collecting samples is purposive sampling method with total sample of 32 respondents. Technique used in collecting data is by using questionnaire and observation. Partial test that is t test shows that the variable of service quality has positive and significant effect to customer satisfaction of PT. Prudential Life Assurance branch of Adam Malik Medan with a t value of 3.748 and significant value of 0.001. Adjusted r square shows that the service quality can explain the customer satisfaction of 29.6% and the rest of 70.4% should be able to be explained by other variable that is not included in this research.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

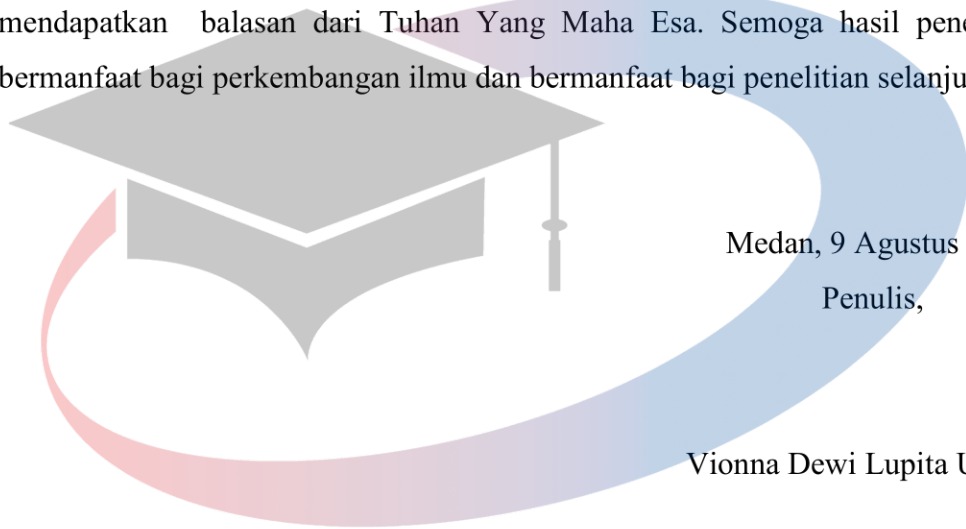
Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Mikroskil Medan.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Muhammad Yamin Siregar, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran dan pengarahan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Maggee Senata, S.E., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Semua Staf dan Bapak/Ibu Dosen STIE-Mikroskil Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis selama menempuh studi.
10. Ibu Pimpinan PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan yang telah mengizinkan peneliti untuk mengobservasi dan menyebarkan kuesioner.
11. Teristimewa kepada kedua orang tua dan keluarga saya yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan ini.

12. Kepada teman-teman MN-B stambuk 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, dan terkhusus Frensia Wijaya, Lisa Sumali, Vivian Kawi, Gita Dewi, Liany Gunawan, Leni, Olivia Wijaya, Jhonatandri dan Edward Rinaldy Ng yang telah mendukung, memberikan motivasi sehingga penulis dapat bersemangat dalam mengerjakan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kesilapan yang pernah diperbuat. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan akan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu dan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.



Medan, 9 Agustus 2017

Penulis,

Vionna Dewi Lupita Unggul

UNIVERSITAS MIKROSKIL

BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Jenis Penelitian.....	16
3.2. Objek Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel	16
3.3.1. Populasi	16
3.3.2. Sampel.....	18
3.4. Metode Pengumpulan Data	18
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	19
3.6. Metode Analisis Data	20
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	20
3.6.2. Pengujian Kualitas Data	21
3.6.2.1. Uji Validitas.....	21
3.6.2.2. Uji Reliabilitas	21
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	22
3.6.3.1. Uji Normalitas	22
3.6.4. Analisis Regresi Linier Sederhana	22
3.6.5. Uji Hipotesis (Uji Signifikansi Parsial).....	23
3.6.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1. Hasil Penelitian	24
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	24
4.1.1.1. Profil Perusahaan	24
4.1.1.2. Produk-Produk PT. Prudential Life Assurance	24
4.1.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas ..	26
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	29
4.1.3. Gambaran Umum Responden (Demografi)	29
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	30
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	32
4.1.5.1. Uji Validitas.....	32
4.1.5.2. Uji Reliabilitas	32
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	33
4.1.6.1. Uji Normalitas	33

4.1.7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	35
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis (Pengujian Hipotesis Secara Parsial).....	36
4.1.9. Koefisien Determinasi.....	36
4.1.10. Data Hasil Observasi.....	37
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
4.2.2. Hasil Observasi.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1. Kesimpulan.....	39
5.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	59



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skala Likert	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	31
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas.....	32
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas	32
Tabel 4.9 Uji non-parametrik Kolmogorov-Smirnov	34
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	35
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	36
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	37
Tabel 4.13 Tanggapan Nasabah PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan	37

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Cabang Adam Malik Medan.....	27
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	42
Lampiran 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	46
Lampiran 3 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF	49
Lampiran 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	50
Lampiran 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	52
Lampiran 6 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA	53
Lampiran 7 HASIL UJI HIPOTESIS	54
Lampiran 8 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)	55
Lampiran 9 TABEL DISTRIBUSI	56



UNIVERSITAS
MIKROSKIL