

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Tanggung jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didukung oleh alat bantu kuisioner yang diperoleh melalui masyarakat dalam pengurusan jasa asuransi tepatnya sasaran tersebut adalah masyarakat ahli waris/keluarga korban kecelakaan dalam klaim santunan atas perusahaan PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. Populasi dalam penelitian ini tidak dapat ditentukan dengan pasti berapa jumlahnya dijadikan sampel, maka populasi ini tergolong populasi tidak terhingga (*Infinite Population*) sehingga penentuan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Infinite Population*. Pada penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow, sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Metode Regresi Linier Berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis uji hipotesis, maka diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,071, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,001, Tanggung Jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,000.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Tanggung jawab, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of service quality, trust, responsibility on community satisfaction at PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. This research was comparative causal with a quantitative approach. This research used primary data supported by a questionnaire tool obtained through the community in the management of insurance services, precisely the target was the community heirs/families of accident victims in claiming compensation for the company at PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. Furthermore, this research used an undetermination population, therefore the research population was classified as an infinite population i.e., determination of samples numbers taken by the infinite population formula.

Moreover, the sample collection method of this research used the Non-Probability Sampling method i.e., a sample collection technique that did not give the same chance for every aspect or member of the population to be chosen as the research sample. The number of research samples was taken by the Lameshow formula, it obtained 100 respondents. Besides, the data analysis technique of this research used the multiple linear regressions method with the SPSS program 20 version.

Based on the test results using hypothesis testing analysis, it obtained that the quality service variable had a negative and insignificant effect on the community satisfaction it was 0.071, the trust had a positive and significant effect on the community satisfaction it was 0.001, in addition, responsibility had a positive and significant effect on the community satisfaction it was 0.000.

Keywords: Service quality, trust, responsibility, community satisfaction.



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day—

30/19 2021

M. Faisal, S.Rd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpukan 30 Surabaya 60118, Indonesia