

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN TANGGUNG JAWAB TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM BIDANG PERASURANSIAN
PT JASA RAHARJA PERWAKILAN (PERSERO) SURABAYA**



Oleh:

ARTHUR YUANGGA PUTRA

NPM 17.1.02.10877

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN TANGGUNG JAWAB TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM BIDANG PERASURANSIAN
PT JASA RAHARJA PERWAKILAN (PERSERO) SURABAYA**



Oleh:

ARTHUR YUANGGA PUTRA

NPM 17.1.02.10877

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN TANGGUNG JAWAB TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM BIDANG PERASURANSIAN
PT JASA RAHARJA PERWAKILAN (PERSERO) SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Sumber Daya Manusia**



Oleh:

ARTHUR YUANGGA PUTRA

NPM 17.1.02.10877

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN TANGGUNG JAWAB TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM BIDANG PERASURANSIAN
PT JASA RAHARJA PERWAKILAN (PERSERO) SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ARTHUR YUANGGA PUTRA
NPM : 17.1.02.10877

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 3 November 2021**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.
Anggota : 1. Dr. Tri Yuniati, S.E., M.M.
2. Drs. Ec. Yahya, M.M.

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Tri Yuniati, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ARTHUR YUANGGA PUTRA**

N.P.M: **17.1.02.10877**

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN TANGGUNG JAWAB TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM BIDANG PERASURANSIAN PT JASA RAHARJA PERWAKILAN (PERSERO) SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal, 03 November 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak dapat terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin , atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sabagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 03 November 20201

Yang membuat pernyataan



Arthur Yuangga Putra

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Arthur Yuangga Putra
NPM : 17.1.02.10877
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Juli 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 Bersaudara/ Anak ke-2
Alamat Rumah : Jalan Pacar Kembang 9/12 Surabaya, Jawa Timur
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sukadi
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Pacar Kembang 9/12 Surabaya, Jawa Timur / 081235174312
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Pacar Keling 1 Surabaya Tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMP PGRI 1 Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMA Trisila Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I – VIII	2017-2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya



Arthur Yuangga Putra

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Tanggung Jawab terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan (Persero) Surabaya** Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya menuju jalan yang benar.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa telah banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, syukur Alhamdulillah penulis haturkan atas kekuatan Allah SWT yang telah menganugerahkannya. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Dr. Tri Yuniati, S.E., M.M. Selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan nasehat, sehingga penulis bisa menempuh pendidikan dibangku kuliah dengan baik.
4. Seluruh Staf dan Karyawan dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta semua teknisi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
5. Kepada I Wayan Pica selaku kepala perwakilan dan juga Iwan Prasetya Nugraha selaku kepala asuransi PT Jasa Raharja Perwakilan (PERSERO) Surabaya telah membantu dan mengizinkan permohonan izin riset untuk proses skripsi penulis untuk memperoleh data penelitian.
6. Keluarga saya, antara lain Kedua orang tua saya Sukadi dan Siti Mucholifathur, dan saudara perempuan Yosi Putri Oktasari tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, motivasi, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan .

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya,.....

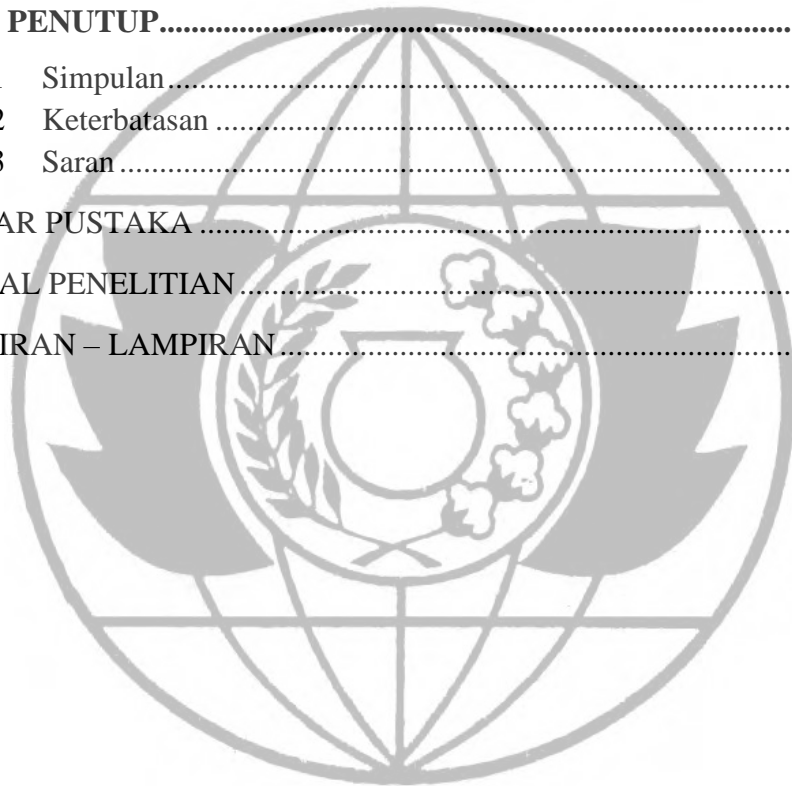


Arthur Yuangga Putra

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Kepercayaan	18
2.1.3 Tanggung Jawab.....	22
2.1.4 Kepuasan Masyarakat	29
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	37
2.3 Penelitian Terdahulu	38
2.4 Rerangka Konseptual.....	40
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	41
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	41
2.5.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Masyarakat	42

2.5.3 Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat	43
BAB 3 METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	44
3.1.1 Jenis Penelitian	44
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	44
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	46
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4 Klasifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	48
3.4.1 Variabel Independen	48
3.4.2 Variabel Dependen	50
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.5.1 Analisis Deskriptif	51
3.5.2 Uji Instrumen	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Multikolinieritas	55
3. Uji Heteroskedisitas	55
4. Uji Autokorelasi	56
3.5.5 Uji Kelayakan Model	56
1. Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji F)	56
2. Koefisien Determinasi (Uji R^2)	57
3.5.6 Pengujian Hipotesis (Uji t)	58
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan PT Jasa Raharja	59
4.1.2 Deskripsi Responden	61
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	64
4.1.4 Uji Instrumen	78
1. Uji Validitas	78
2. Uji Reliabilitas	79
4.1.5 Persamaan Regresi Linier Berganda	80
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	82
1. Uji Normalitas	82
2. Uji Multikolinieritas	84

3. Uji Heteroskedisitas	85
4. Uji Autokorelasi.....	86
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	87
1. Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji F).....	87
2. Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	88
4.1.8 Pengujian Hipotesis (Uji t)	89
4.2 Pembahasan.....	90
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	90
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	91
4.2.3 Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat	92
BAB 5 PENUTUP.....	93
5.1 Simpulan.....	93
5.2 Keterbatasan	94
5.3 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
JADWAL PENELITIAN	100
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	101



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jenis dan Besar Santunan	3
2. Penelitian Terdahulu	38
3. Skala Likert	48
4. Pedoman untuk memberikan nilai interpretasi terhadap reliabilitas	53
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	61
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
9. Kelas Interval	64
10. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kualitas Pelayanan	66
11. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepercayaan	71
12. Distribusi Frekuensi berdasarkan Tanggung Jawab	74
13. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan Masyarakat	76
14. Hasil Uji Validitas	78
15. Hasil Uji Reliabilitas	80
16. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	80
17. Hasil Uji Normalitas One-Sampel kolmogorov-Smirnov Text	82
18. Hasil Uji Multikolinieritas	84
19. Hasil Uji Autokorelasi	86
20. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	87
21. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	88
22. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	89

DAFTAR Gambar

Gambar	Halaman
1. Grafik Klaim Rasio Asuransi PT Jasa Raharja	6
2. Kerangka Pemikiran	40
3. Grafik Pengujian Normalitas	83
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	85



DAFTAR Lampiran

Gambar	Halaman
1. Kuisisioner	101
2. Tabulasi Tabel	105
3. Out Put SPSS	108

