



LAPORAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PERUSAHAAN
ASURANSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE
QUALITY*), CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*),
DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)
(STUDI KASUS: KPM. PRUFORCE ONE JUWANA)**

**TERA FERNANDA SATRIA
NIM. 201857004**

DOSEN PEMBIMBING

**Vikha Indira Asri, S.T., M.T.
Akh. Sokhibi, S.T., M.Eng.**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PERUSAHAAN ASURANSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS MENGUNAKAN METODE SERVQUAL, CSI, DAN QFD (STUDI KASUS: KPM. PRUFORCE ONE JUWANA)

TERA FERNANDA SATRIA
NIM. 201857004

Kudus, 24 November 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Vikha Indira Asri, S.T., M.T.

NIDN. 0502078404



Akh. Sokhibi, S.T., M.Eng.

NIDN. 0607068302

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PERUSAHAAN
ASURANSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*),
CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*),
DAN (*QFD QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)
(STUDI KASUS: KPM. PRUFORCE ONE JUWANA)**

TERA FERNANDA SATRIA

NIM. 201857004

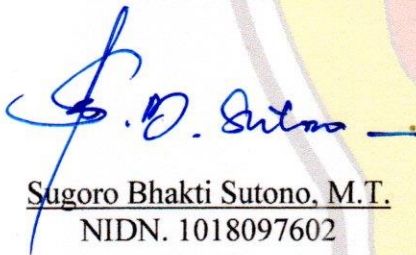
Kudus, 21 Januari 2023

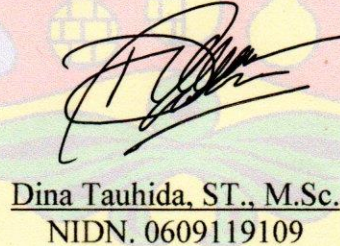
Menyetujui,

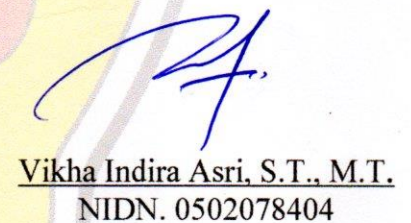
Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

Anggota Penguji II,


Sugoro Bhakti Sutono, M.T.
NIDN. 1018097602


Dina Tauhida, ST., M.Sc.
NIDN. 0609119109


Vikha Indira Asri, S.T., M.T.
NIDN. 0502078404

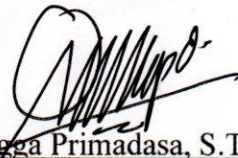
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



Mohammed Dahlan, S.T., M.T.
NIS. 0610701000001141


Rangga Primadasa, S.T., M.T.
NIS. 061701000001308

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tera Fernanda Satria
NIM : 201857004
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 18 Februari 2000
Judul Skripsi/Tugas Akhir* : Analisis Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Asuransi Untuk Meningkatkan Loyalitas Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual), *Customer Satisfaction index* (CSI), Dan *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus: KPM. Pruforce One Juwana).

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi/Tugas Akhir* ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 21 Januari 2023

Yang memberi pernyataan,



Tera Fernanda Satria

201857004

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Asuransi Untuk Meningkatkan Loyalitas Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual), *Customer Satisfaction index* (CSI), dan *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus: KPM. Pruforce One Juwana)” ini dengan baik dan tepat waktu.

Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) Program studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada.

1. Bapak Mohammad Dahlan, S.T., M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus beserta para Wakil dekan dan staff Karyawan.
2. Bapak Rangga Primadasa, S.T., M.T, selaku kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Vikha Indira Asri, S.T., M.T, selaku dosen pembimbing utama yang telah dengan segala kesabaran, kepedulian, ketalatenan mengingatkan untuk segera dikerjakan Tugas Akhir ini serta kelapangan hati dalam membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Akh. Sokhibi, S.T., M.Eng, selaku dosen pendamping yang telah memberikan arahan dan nasehat dalam pengerjaan Tugas Akhir kepada penulis.
5. Segenap dosen dan staff karyawan Program Studi Teknik Industri Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan serta arahan nasehat kepada penulis.
6. Bapak Johan. F. Mononutu selaku pemilik Agency Manager KPM. Pruforce One Juwana dan Bapak Ahyin Nidhom selaku Senior Unit Manager yang telah mengizinkan penulis untuk belajar dan melakukan penelitian.

7. Bapak Sutejo dan Ibuk Devi Ratih Utami yang tak terhitung pengorbanannya baik dari segi materi maupun spritual sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. (Terimakasih dan maaf untuk uang semester yang telah bapak dan ibuk berikan ke anakmu ini)
8. Mbakku Tipon yang selalu gamau diminta bantuan ngerjain skripsi but, thanks akhir-akhir ini memberikan uang saku kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
9. *And definitely, I want a say to my goofy partner, Aura Balqis Putri Kurniawan you make everything feel possible, thanks for your nagging me every day, until I'm getting tired, bored, and cranky like a toddler wkwkwk. But because of your grumble, I was able to finish my messy thesis wkwkwk. And I'm apologize for making you overthinking every night, thanksssss. Ti amo :**
10. Teman seperjuangan terkhusus dari Program Teknik Industri angkatan 2018 yang selalu menciptakan suasana baru, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Senua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga amal ibadah mereka dilipat gandakan dan diterima Allah SWT (Aamiin).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 15 Agustus 2022



Tera Fernanda Satria

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PERUSAHAAN
ASURANSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL, CSI, DAN QFD
(STUDI KASUS: KPM. PRUFORCE ONE JUWANA)**

Nama mahasiswa : Tera Fernanda Satria

NIM : 201857004

Pembimbing :

1. Vikha Indira Asri, S.T., M.T.
2. Akh. Sokhibi, S.T., M.Eng.

RINGKASAN

Sebagai salah satu negara dengan populasi penduduk terbesar di dunia, jumlah penduduk Indonesia 274 juta jiwa pada tahun 2021. Tingginya jumlah penduduk di Indonesia, memberikan peluang bagi perusahaan jasa, baik dalam hal kesehatan, hingga kerugian secara finansial yakni dalam bentuk asuransi. Besarnya pangsa pasar asuransi jiwa di Indonesia, menjadikan kepuasan nasabah menjadi prioritas dalam produk masing - masing perusahaan asuransi. Salah satu perusahaan tersebut adalah perusahaan asuransi PT. *Prudential Life Assurance* yang memiliki Kantor Pemasaran Mandiri (KPM). Pruforce One terletak di Juwana. Selama KPM tersebut beroperasi terdapat laporan keluhan nasabah terkait layanan yang diberikan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah.

Dari permasalahan tersebut dapat diperbaiki dengan mengukur kepuasan nasabah menggunakan beberapa metode, yaitu: *Service Quality (Servqual)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Penggunaan metode ini dianggap dapat meningkatkan kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan nasabah dan memberikan saran perbaikan dengan mempertimbangkan variabel kepuasan nasabah. Sehingga dari analisa tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah KPM. Pruforce One Juwana.

Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan metode Servqual dan CSI didapatkan hasil sebesar 77,04%, nilai tersebut menunjukkan kepuasan nasabah atas layanan yang telah diberikan. Akan tetapi dari hasil nilai tersebut belum dapat menjadikan nasabah loyal terhadap Prudential. Oleh karena itu, usulan perbaikan menggunakan pengolahan dari matrik *House of Quality* pada QFD agar dapat meningkatkan loyalitas nasabah KPM. Pruforce One Juwana dengan cara, pemberdayaan karyawan/agent, SOP pakaian kerja agent, perjanjian isi polis nasabah dari perusahaan, pengelolaan bisnis perusahaan yang baik, informasi kebijakan asuransi harus jelas.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, service quality (servqual), customer satisfaction index (CSI), dan quality function deployment (QFD)

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN INSURANCE
COMPANIES TO INCREASE LOYALTY USING
SERVQUAL, CSI, AND QFD METHODS
(CASE STUDY: KPM. PRUFORCE ONE JUWANA)**

Student Name : Tera Fernanda Satria

Student Identity Number : 201857004

Supervisor :

1. Vikha Indira Asri, S.T., M.T.
2. Akh. Sokhibi, S.T., M.Eng.

ABSTRACT

In 2021, Indonesia will have a population of 274 million, making it one of the nations with the greatest population in the world. Indonesia has a large population, which presents chances for service providers in terms of health and financial losses, namely in the form of insurance. Customer satisfaction is prioritized in each insurance company's goods since life insurance accounts for a sizable portion of the market in Indonesia. The insurance provider PT. Prudential Life Assurance is one such business. It has an independent marketing office (IMO). Pruforce One is located in Juwana. While the IMO was in operation, there were reports of customer complaints regarding the services provided, causing inconvenience to customers.

These issues may be resolved by assessing customer satisfaction using a variety of techniques, namely Service Quality (Servqual), Customer Satisfaction Index (CSI), and Quality Function Deployment (QFD). By taking into account the variable of customer happiness, it is believed that using this strategy would increase service quality and produce ideas for improvement. so that the study' findings can improve KPM clients' loyalty. Juwana Pruforce One.

The outcome of calculating customer satisfaction using the Servqual and CSI methodologies is 77.04%; this figure denotes how satisfied customers are with the services rendered. The outcomes of this value, however, have not been able to win over clients to Prudential. In order to boost KPM customer loyalty, the suggested solution makes advantage of processing from the matrixHouse of Quality on QFD. Pruforce One Juwana by empowering staff members/agents, work attire SOPagent, agreement on the details of the customer's policy from the firm, sound business practices, and insurance policy information must be clear.

Key words: service quality, customer satisfaction, customer loyalty, service quality (servqual), Customer Satisfaction index (CSI), and quality function deployment (QFD)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan	6
1.5. Sistematika penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Asuransi	7
2.2. Kepuasan Nasabah	9
2.3. Loyalitas Nasabah	10
2.4. Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	10
2.5. <i>Customer Satisfaction index</i> (CSI)	11
2.6. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	11
2.7. <i>State of The Art</i>	18

2.8. Kerangka Konsep	20
BAB III METODOLOGI	21
3.1. Diagram Alir Penelitian.....	21
3.2. Penjelasan Diagram Alir Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Pengumpulan Data.....	32
4.2. Atribut Pengukuran	34
4.2.1. Uji Validitas Data.....	35
4.2.2. Uji Reliabilitas	39
4.2.3. <i>Service Quality</i>	41
4.2.4. <i>Customer Satisfaction Index</i>	50
4.2.5. <i>Quality Function Deployment</i>	54
4.3. Analisis Dan Pembahasan	74
4.3.1. Analisis Servqual	76
4.3.2. Analisis <i>Customer Satisfaction index (CSI)</i>	77
4.3.3. Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	77
BAB V PENUTUP	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN 1.....	87
LAMPIRAN 2.....	91
LAMPIRAN 3.....	99
LAMPIRAN 4.....	104
BIODATA PENULIS.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>House of Quality (HoQ)</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	20
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	22
Gambar 3. 2 Diagram Alir <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	29
Gambar 4. 1 r Tabel Uji Validitas	35
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius	56
Gambar 4. 3 Kebutuhan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis	60
Gambar 4. 4 Matriks Kolerasi	65
Gambar 4. 5 <i>House of Quality</i>	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Nasabah KPM. Pruforce Juwana	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia Nasabah.....	32
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	33
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendapatan Nasabah.....	33
Tabel 4. 5 Atribut Pelayanan KPM. Pruforce One Juwana.....	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Atribut Harapan	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Atribut Persepsi.....	38
Tabel 4. 8 Uji <i>Reliabilitas</i> Ekspektasi.....	40
Tabel 4. 9 Uji <i>Reliabilitas</i> Persepsi.....	40
Tabel 4. 10 Rangkuman Data Tingkat Ekspektasi	41
Tabel 4. 11 Rangkuman Data Tingkat Persepsi	43
Tabel 4. 12 Rangkuman Nilai Ekspektasi.....	46
Tabel 4. 13 Rangkuman Nilai Persepsi.....	49
Tabel 4. 14 Perhitungan CSI	51
Tabel 4. 15 <i>Customer Satisfaction Index</i>	52
Tabel 4. 16 Rata-Rata Ekspektasi dan Presepsi Pada Keseluruhan Atribut.....	54
Tabel 4. 17 Prioritas Atribut Yang Harus Diperbaiki	58
Tabel 4. 18 Importance Rating Setiap Atribut	58
Tabel 4. 19 Penerjemahan Kebutuhan Konsumen ke Kebutuhan Teknis	59
Tabel 4. 20 Nilai Hubungan Kebutuhan Teknis dan Kebutuhan Konsumen.....	61
Tabel 4. 21 Penentuan Target.....	61
Tabel 4. 22 Kepentingan Absolut.....	62
Tabel 4. 23 Kebutuhan Teknis	63
Tabel 4. 24 Simbol Pada HOQ.....	64
Tabel 4. 25 Goals dan Sales Point.....	65
Tabel 4. 26 Sales Point.....	66
Tabel 4. 27 <i>Improvement Ratio</i>	67
Tabel 4. 28 Tingkat Kepentingan.....	68

Tabel 4. 29 Bobot Baris	69
Tabel 4. 30 Kebutuhan Teknis Yang Diperbaiki	78
Tabel 4. 31 Prioritas Perbaikan	79

