

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Jumlah Populasi dan Responden

Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuisisioner selama pertengahan bulan Oktober sampai akhir Desember 2007. Dari sekitar 45 kuisisioner yang disebar, yang dikembalikan oleh responden adalah sebanyak 40 (89 %) dan seluruhnya diambil sebagai sampel penelitian, karena jumlah tersebut telah melebihi dari 10 % target populasi (jumlah populasi akhir September 2007 adalah 45 pelanggan). Menurut Iqbal (2002 : 63) bahwa penetapan ukuran sampel dari populasi sebesar 45 dengan tingkat kesalahan 5 % maka data yang dapat diterima adalah sebanyak 40 kuisisioner. Pengisian kuisisioner dilakukan oleh perwakilan dari perusahaan pelanggan baik yang menjabat sebagai manager pemasaran ataupun manager operasional perusahaan yang sering berinteraksi dengan pelayanan perusahaan.

Kuisisioner yang disebar ke pelanggan dikelompokkan dalam 2 (dua) bagian, yaitu bagian pertama merupakan data identitas, bidang usaha, tujuan utama penggunaan jasa pelayanan dan kuantitas dalam penggunaan penggunaan jasa *Asuransi Marine Cargo*. Sementara pada bagian kedua adalah persepsi pelanggan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan kepada pelanggan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang meliputi faktor *reliability, responsiveness, assurance, tangible dan empathy*. Persepsi pelanggan ini dibuat dalam dua bagian dimaksudkan untuk mengetahui secara lebih jauh faktor-faktor yang perlu ditingkatkan terkait kualitas pelayanan kepada pelanggan tersebut.

B. Karakteristik Responden

Jumlah pelanggan yang ada di Kantor Cabang X sampai dengan bulan September 2007 adalah sebanyak 45 pelanggan. Responden yang mengisi kuisioner tersebut merupakan pengguna jasa Asuransi *Marine Cargo* untuk tujuan ekspor. Dari sampel kuisioner yang terkumpul/ dikembalikan sebagai data primer karakteristik responden sebagai berikut :

B.1. Status Bidang Usaha

Komposisi responden menurut pengelompokan bidang usaha dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 4.1
Status Responden menurut Bidang Usaha

No	Bidang Usaha	Jumlah	%
1	Forwarding	14	35,0 %
2	Manufacturing	15	37,5 %
3	Trading	7	17,5 %
4	Shipping Line	4	10,0 %
	Total	40	100 %

Sumber : Data yang diolah

Sebagian besar responden merupakan perusahaan *manufacturing* sebanyak 15 responden (37,5 %), kemudian disusul berturut-turut perusahaan bergerak di bidang *forwarding* sebanyak 14 responden (35 %), *trading* sebanyak 7 responden (17,5 %) dan *shipping line* sebanyak 4 responden (10 %). Besarnya perusahaan *manufacturing* disebabkan sebagian besar pelanggan jasa Asuransi *Marine Cargo* adalah perusahaan *manufacturing* yang membutuhkan perlindungan

asuransi selama proses pengangkutan produk mereka, khususnya untuk ekspor ke negara-negara asia, australia maupun eropa.

B.2. Tujuan Utama Penggunaan Jasa

Pengelompokan tujuan utama pengguna jasa Asuransi *Marine Cargo* digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Status Responden menurut Tujuan Penggunaan Jasa

No	Tujuan Utama Penggunaan Jasa	Jumlah	%
1	South East Asia	10	25,0 %
2	Europe	12	30,0 %
3	Australia	4	10,0 %
4	South Asia	7	17,5 %
5	East Asia	5	12,5 %
6	West Asia	1	2,5 %
7	Lainnya	1	2,5 %
	Total	40	100 %

Sumber : Data yang diolah

Sebagian besar sampel penelitian yaitu sebanyak 12 responden (30 %) adalah mereka yang tujuan utamanya ke *Europe* dan sisanya berturut-turut adalah pengiriman ke *South East Asia* sebanyak 10 responden (25 %), *South Asia* sebanyak 7 Responden (17,5 %), *East Asia* sebanyak 5 responden (12,5 %), *Australia* sebanyak 4 responden (10 %) dan *West Asia* sebanyak 1 responden (2,5 %) serta tujuan lainnya sebanyak 1 responden (2,5 %)

B.3. Jumlah Penggunaan Jasa

Kuantitas penggunaan jasa asuransi dari masing-masing pelanggan diindikasikan dengan tingkat jumlah penggunaan jasa Asuransi *Marine Cargo* dalam satu bulan. Dari sampel penelitian yang diperoleh, gambaran responden berdasarkan jumlah penggunaan jasa asuransi perbulannya adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.3

Komposisi terbesar adalah pelanggan yang menggunakan jasa asuransi kurang dari 3 kali perbulannya yaitu sebanyak 25 responden (62,5 %), kemudian disusul berturut-turut sampai dengan 5 kali sebanyak 8 responden (20 %), sampai dengan 10 kali sebanyak 4 responden (10 %) dan lebih dari 10 kali sebanyak 3 responden (7,5 %).

Tabel 4.3

Status responden menurut jumlah penggunaan Jasa Asuransi *Marine Cargo*

No	Jumlah penggunaan Jasa Asuransi	Jumlah	%
1	Kurang dari 3 kali	25	62,5 %
2	Sampai dengan 5 kali	8	20,0 %
3	Sampai dengan 10 kali	4	10,0 %
4	Lebih dari 10 kali	3	7,5 %
	Total	40	100 %

Sumber : Data yang diolah

Komposisi terbesar adalah pelanggan yang menggunakan jasa asuransi kurang dari 3 kali perbulannya yaitu sebanyak 25 responden (62,5 %), kemudian disusul berturut-turut sampai dengan 5 kali sebanyak 8 responden (20 %), sampai dengan 10 kali sebanyak 4 responden (10 %) dan lebih dari 10 kali sebanyak 3 responden (7,5 %).

C. Hasil Penelitian

C.1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur. Hubungan antara suatu pengukuran dengan suatu kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut koefisien validitas. Suatu alat ukur dapat dikatakan berhasil menjalankan fungsi ukurnya apabila menjalan hasil ukurnya dengan cermat dan akurat. Kualitas sebuah alat ukur ditentukan oleh kualitas item-itemnya. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menganalisis item adalah dengan melihat daya pembeda item (*item discriminability*), yaitu konsistensi antara skor item dengan skor secara keseluruhan yang dapat dilihat dari besaran koefisien korelasi antar setiap item dengan skor keseluruhan, dengan rumusan sebagai berikut :

$$r = \frac{n \left(\sum_{i=1}^n x_i y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right) \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}}$$

Dimana,

r : angka korelasi *pearson*

n : jumlah responden

x : skor pernyataan ke i

y : skor total pernyataan tanpa pertanyaan ke-i

Menurut Anwar (1995), biasanya dalam pengembangan dan penyusunan skala psikologi, digunakan harga koefisien korelasi minimal sama dengan 0,3. Dengan demikian semua item yang memiliki nilai korelasi kurang dari 0,3 dapat disisihkan dan item-item yang akan dimasukkan dalam alat tes adalah item-

item yang memiliki korelasi di atas 0,3. Semakin tinggi korelasi itu mendekati angka 1,00 maka semakin baik pula konsistensinya.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	92.5667	73.220	.418	.881
VAR00002	92.4667	73.223	.490	.878
VAR00003	92.1667	75.040	.535	.885
VAR00004	92.4000	71.490	.486	.877
VAR00005	92.1000	73.197	.551	.880
VAR00006	91.9667	74.171	.436	.883
VAR00007	91.5000	69.845	.465	.872
VAR00008	92.2000	70.993	.561	.875
VAR00009	92.3667	69.344	.553	.870
VAR00010	92.3667	68.033	.574	.869
VAR00011	92.0667	73.237	.437	.880
VAR00012	92.3333	71.333	.408	.874
VAR00013	92.1000	66.990	.667	.867
VAR00014	92.3333	70.092	.558	.871
VAR00015	92.0333	69.620	.596	.874
VAR00016	92.1333	67.913	.668	.867
VAR00017	92.1667	70.420	.530	.876
VAR00018	92.6000	64.317	.724	.863
VAR00019	92.5333	67.775	.492	.872
VAR00020	92.4000	66.869	.582	.869
VAR00021	92.1000	66.162	.646	.867
VAR00022	92.5667	67.702	.568	.869
VAR00023	92.7333	62.340	.809	.860
VAR00024	91.9000	66.231	.666	.866
VAR00025	92.3000	68.631	.544	.870

Sumber : Data yang diolah

Data diatas merupakan analisis terhadap validitas instrumen penelitian yang dilakukan dengan uji terhadap 30 responden di luar populasi yang akan diteliti. Analisis dilakukan untuk melihat apakah item-item kuestioner dapat diikutsertakan dalam analisis selanjutnya. Hal ini dilakukan dengan menguji korelasi skor item dengan skor keseluruhan. Data diolah dengan bantuan software SPSS dan digunakan harga koefisien korelasi minimal sama dengan 0,3. Item dinyatakan baik jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari harga koefisien korelasi. Nilai Koefisien relasi yang ditetapkan oleh penulis adalah 0.30. Dapat dilihat dalam tabel diatas, semua item dikatakan baik dan reliabel sehingga item-item ini akan dimasukkan kedalam analisis selanjutnya.

C.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, artinya pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang konsisten (*reliable*), dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pengukuran yang berbeda waktunya. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik.

Alpha Cronbach merupakan metode perhitungan reliabilitas yang dikembangkan oleh Cronbach. Koefisien *Alpha Cronbach* merupakan koefisien reliabilitas yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi *internal consistency*. Alpha Cronbach dapat diinterpretasikan sebagai koefisien korelasi antara pengujian atau skala tersebut dengan pengujian atau skala yang memiliki jumlah item yang sama. Karena diinterpretasikan sebagai koefisien korelasi. Maka nilainya berkisar antara 0 sampai 1 (nilai α negatif bila item-item tidak berkorelasi positif dan model reliabilitas dilanggar)

Alpha Cronbach dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\alpha = \frac{k.\bar{r}}{1 + (k - 1).\bar{r}}$$

Dimana :

α = koefisien reliabilitas *alpha Cronbach*

k = jumlah variabel manifes yang membentuk variabel laten

\bar{r} = rata-rata korelasi antar variabel manifes

Besarnya koefisien korelasi yang diperoleh dapat ditentukan berdasarkan kriteria Guilford (1979) sebagai berikut :

- Kurang dari 0,20 : hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
- $0,20 \leq r < 0,39$: berkorelasi rendah
- $0,40 \leq r < 0,69$: berkorelasi sedang
- $0,70 \leq r < 0,89$: berkorelasi cukup tinggi
- $0,90 \leq r < 0,99$: berkorelasi tinggi
- 1 : berkorelasi sempurna

Berdasarkan kriteria Guilford di atas terlihat bahwa item yang baik adalah item yang memiliki koefisien korelasi diatas 0,70.

Adapun hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel adalah sebesar **0,904** yang berarti reliabel.

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	25

D. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan

Sebagaimana telah dilakukan pada bab-bab terdahulu bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan terdiri dari lima dimensi dimana dimensi yang satu dengan lainnya saling melengkapi. Kelima dimensi tersebut didalam penelitian ini digunakan sebagai indikator untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan organisasi. Kualitas Pelayanan menurut persepsi pelanggan tersebut dikelompokkan ke dalam lima dimensi yaitu aspek *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Adapun perincian persepsi pelanggan atas setiap atribut dari dimensi reliability adalah sebagai berikut :

D.1 Analisis Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Untuk menggambarkan seberapa besar kemampuan dan keandalan PT. Asuransi Jasa Indonesia dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat lima atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

1. PT. Asuransi Jasa Indonesia (*Jasindo*), Kantor Cabang X melaksanakan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan

Dari hasil kuisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 3 orang (7,5 %) menilai Sangat Baik, 19 orang (47,5 %) menilai Baik dan 17 orang (42,5 %) menilai Cukup Baik serta 1 orang (2,5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94,12 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $144/153 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 9 point atau 5,88 %.

2. Ketika anda mengalami suatu masalah *Jasindo* selalu memberikan solusi untuk memecahkan masalah tersebut

Dari hasil kuisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 5 orang (12,5 %) menilai Sangat Baik, 24 orang (60 %) menilai Baik dan 10 orang (25 %) menilai Cukup Baik serta 1 orang (2,5 %) menilai Kurang Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kedua dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93,87 % . Hal ini berdasarkan perhitungan

153/163 x 100 %, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 10 point atau 6,13 %.

3. Luas Jaminan termasuk rate/premi dan deductible cukup kompetitif

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 2 orang (5 %) menilai Sangat Baik, 20 orang (50 %) menilai Baik dan 18 orang (45 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel ketiga dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,64 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $151/163 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 12 point atau 7,36 %.

4. Jangka waktu penerbitan polis telah memenuhi kebutuhan

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 5 orang (12,5 %) menilai Sangat Baik, 21 orang (52,5 %) menilai Baik dan 14 orang (35 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel keempat dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 95,33 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $143/150 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 7 point atau 4,67 %.

5. Prosedur pelaporan dan pengurusan dokumen dalam hal terjadi klaim tidak berbelit

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 5 orang (12,5 %) menilai Sangat Baik, 15 orang (37,5 %) menilai

Baik dan 20 orang (50 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kelima dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93,04 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $147/158 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 11 point atau 6,96 %.

Secara keseluruhan terlihat dari tabel 4.5 bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93,77 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $738/787 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 49 point atau 6,23 %.

Tabel 4.5
Penilaian Tingkat kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

NO	Pertanyaan Kuisisioner	Tingkat Kinerja					Bobot	Tingkat Kepentingan					Bobot	Tingkat Kesesuaian %
		STS	TS	N	S	SS		STP	TP	N	P	SP		
1	Pelayanan Tepat Waktu	0	2	51	76	15	144	0	6	15	112	20	153	94.12
2	Solusi Bila ada masalah	0	2	30	96	25	153	0	2	15	96	50	163	93.87
3	Luas Jaminan Jangka Waktu	0	0	42	84	25	151	0	2	15	96	50	163	92.64
4	Penerbitan	0	0	60	68	15	143	0	0	45	80	25	150	95.33
5	Prosedur Pelaporan	0	2	60	60	25	147	0	0	30	88	40	158	93.04
Total							738	Total					787	93.77

Sumber : Data yang diolah

Keterangan :			
SS	= Sangat Setuju	(bobot =5)	SP = Sangat Penting (bobot =5)
S	= Setuju	(bobot =4)	P = Penting (bobot =4)
N	= Netral	(bobot =3)	N = Netral (bobot =3)
TS	= Tidak Setuju	(bobot =2)	TP = Tidak Penting (bobot =2)
STS	= Sangat Tdk Setuju	(bobot =1)	STP = Sangat Tidak Penting (bobot =1)

D.2 Analisis Dimensi Keresponsifan (*Responsiveness*)

Untuk menggambarkan seberapa besar responsif PT. Asuransi Jasa Indonesia dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat lima atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

1. Karyawan Jasindo memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

Dari hasil kuisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 3 orang (7,5 %) menilai Sangat Baik, 28 orang (70 %) menilai Baik dan 9 orang (22,5 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keresponsifan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 95,06 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $154/162 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar point atau 4,94 %.

2. Karyawan Jasindo dapat menyelesaikan pengurusan dokumen penyelesaian klaim dengan cepat

Dari hasil kuisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 23 orang (57,5 %) menilai Baik, 16 orang (40 %) menilai Cukup Baik dan 1 orang (2,5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kedua dari dimensi keresponsifan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,81 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $142/153 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 11 point atau 7,19 %.

3. Jasindo dapat memberikan solusi alternative apabila perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 2 orang (5 %) menilai Sangat Baik, 20 orang (50 %) menilai Baik dan 18 orang (45 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel ketiga dari dimensi koresponsifan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,90 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $144/155 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 10 point atau 7,10 %.

4. Karyawan Jasindo dapat memberikan penjelasan produk sesuai dengan kebutuhan

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 1 orang (2,5 %) menilai Sangat Baik, 28 orang (70 %) menilai Baik dan 11 orang (27,5 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel keempat dari dimensi koresponsifan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94,94 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $150/158 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 8 point atau 5,06 %.

5. Penanganan laporan klaim atau keluhan yang disampaikan selalu ditangani dengan cepat.

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 3 orang (7,5 %) menilai Sangat Baik, 15 orang (37,5 %) menilai Baik dan 20 orang (50 %) menilai Cukup Baik serta 1 orang (7,5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan

kinerja dari variabel kelima dari dimensi koresponsifan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93,20 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $137/147 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 10 point atau 6,80 %.

Secara keseluruhan terlihat dari tabel 4.6 bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi responsif menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93,81 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $727/775 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 48 point atau 6,19 %.

Tabel 4.6
Penilaian Tingkat kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam Dimensi Keresponsifan (Responsiveness)

NO	Pertanyaan Kuisisioner	Tingkat Kinerja					Bobot	Tingkat Kepentingan					Bobot	Tingkat Kesesuaian %
		STS	TS	N	S	SS		STP	TP	N	P	SP		
6	Pelayanan Cepat	0	0	27	112	15	154	0	2	15	100	45	162	95.06
7	Pengurusan Dokumen	0	2	48	92	0	142	0	2	30	96	25	153	92.81
8	Memberi solusi alternatif	0	0	54	80	10	144	0	0	30	100	25	155	92.90
9	Memberi Penjelasan Produk	0	0	33	112	5	150	0	0	30	88	40	158	94.94
10	Penanganan laporaan Klaim	0	2	60	60	15	137	0	4	36	92	15	147	93.20
		Total					727	Total					775	93.81

Sumber : Data yang diolah

Keterangan :			
SS	= Sangat Setuju	(bobot =5)	SP = Sangat Penting (bobot =5)
S	= Setuju	(bobot =4)	P = Penting (bobot =4)
N	= Netral	(bobot =3)	N = Netral (bobot =3)
TS	= Tidak Setuju	(bobot =2)	TP = Tidak Penting (bobot =2)
STS	= Sangat Tdk Setuju	(bobot =1)	STP = Sangat Tidak Penting (bobot =1)

D.3 Analisis Dimensi Keyakinan (Assurance)

Untuk menggambarkan seberapa besar keyakinan pelanggan kepada PT. Asuransi Jasa Indonesia dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat lima atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

1. Pelanggan merasa aman bertransaksi dengan Jasindo

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 7 orang (17,5 %) menilai Sangat Baik, 27 orang (67,5 %) menilai Baik dan 5 orang (12,5 %) menilai Cukup Baik serta 1 orang (2,5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keyakinan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94,12 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $160/170 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 10 point atau 5,88 %.

2. Sikap dan tingkah laku karyawan Jasindo memberikan suatu keyakinan kepada pelanggan

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 3 orang (7,5 %) menilai Sangat Baik, 22 orang (55 %) menilai Baik dan 15 orang (37,5 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kedua dari dimensi keyakinan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,50 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $148/160 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 12 point atau 7,50 %.

3. Tagihan premi yang dibuat selalu akurat

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 3 orang (7,5 %) menilai Sangat Baik, 21 orang (52,5 %) menilai Baik dan 16 orang (40 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel ketiga dari dimensi keyakinan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 89,63 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $147/164 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 17 point atau 10,37 %.

4. Proses penyelesaian klaim sesuai waktu yang ditetapkan

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 23 orang (57,5 %) menilai Baik, 15 orang (37,5 %) menilai Cukup Baik dan 2 orang (5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kelima dari dimensi keyakinan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 88,13 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $141/160 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 19 point atau 11,88 %.

5. Proses pembayaran klaim sesuai waktu yang ditetapkan

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 9 orang (22,5 %) menilai Sangat Baik, 10 orang (25 %) menilai Baik dan 21 orang (52,5 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kelima dari dimensi keyakinan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 88,62 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $148/167 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa

untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 19 point atau 11,38 %.

Secara keseluruhan terlihat dari tabel 4.7 bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi keyakinan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 90,62 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $744/821 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 77 point atau 9,38 %.

Tabel 4.7
Penilaian Tingkat kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam Dimensi Keyakinan (Assurance)

NO	Pertanyaan Kuisisioner	Tingkat Kinerja					Bobot	Tingkat Kepentingan					Bobot	Tingkat Kesesuaian %
		STS	TS	N	S	SS		STP	TP	N	P	SP		
11	Rasa aman bertransaksi	0	2	15	108	35	160	0	0	3	112	55	170	94.12
12	Sikap dan Prilaku meyakinkan	0	0	45	88	15	148	0	0	21	104	35	160	92.50
13	Akurasi tagihan	0	0	48	84	15	147	0	0	6	108	50	164	89.63
14	Proses Penyelesaian klaim	0	4	45	92	0	141	0	2	18	100	40	160	88.13
15	Pembayaran klaim	0	0	63	40	45	148	0	0	12	100	55	167	88.62
Total							744	Total					821	90.62

Sumber : Data yang diolah

Keterangan :

SS	= Sangat Setuju	(bobot =5)	SP	= Sangat Penting	(bobot =5)
S	= Setuju	(bobot =4)	P	= Penting	(bobot =4)
N	= Netral	(bobot =3)	N	= Netral	(bobot =3)
TS	= Tidak Setuju	(bobot =2)	TP	= Tidak Penting	(bobot =2)
STS	= Sangat Tdk Setuju	(bobot =1)	STP	= Sangat Tidak Penting	(bobot =1)

D.4 Analisis Dimensi Empati (Empathy)

Untuk menggambarkan seberapa besar empati yang diberikan PT. Asuransi Jasa Indonesia kepada pelanggan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya,

dalam dimensi ini terdapat lima atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

1. **Jasindo memberikan perhatian kepada anda sebagai individu**

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 4 orang (10 %) menilai Sangat Baik, 18 orang (45 %) menilai Baik dan 18 orang (45 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi empati menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93,59 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $146/156 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 10 point atau 6,41 %.

2. **Karyawan Jasindo menangani kepentingan anda dengan ramah dan sepenuh hati**

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 5 orang (12,5 %) menilai Sangat Baik, 19 orang (47,5 %) menilai Baik dan 16 orang (40 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kedua dari dimensi empati menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 95,51 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $149/156 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 7 point atau 4,49 %.

3. **Jasindo mengerti akan kebutuhan pelanggan secara rinci**

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 4 orang (10 %) menilai Sangat Baik, 14 orang (35 %) menilai Baik dan 22 orang (55 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap

tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel ketiga dari dimensi empati menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 90,45 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $142/157 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 15 point atau 9,55 %.

4. Jasindo selalu menginformasikan kepada pelanggan apabila ada perluasan cover terhadap jaminan risiko standar

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 5 orang (12,5 %) menilai Sangat Baik, 13 orang (32,5 %) menilai Baik dan 21 orang (52,5 %) menilai Cukup Baik serta 2 orang (5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel keempat dari dimensi empati menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 90,32 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $140/155 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 15 point atau 9,68 %.

5. Jasindo selalu menginformasikan kepada pelanggan tentang perkembangan proses penyelesaian klaim yang sedang anda hadapi

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 5 orang (12,5 %) menilai Sangat Baik, 11 orang (27,5 %) menilai Baik dan 24 orang (60 %) menilai Cukup Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kelima dari dimensi empati menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 91,56 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $141/154 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 13 point atau 8,44 %.

Secara keseluruhan terlihat dari tabel 4.8 bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi empati menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,29 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $718/778 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 60 point atau 7,71 %.

Tabel 4.8
Penilaian Tingkat kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam
Dimensi Empati (*Empathy*)

NO	Pertanyaan Kuisisioner	Tingkat Kinerja					Bobot	Tingkat Kepentingan					Bobot	Tingkat Kesesuaian %
		STS	TS	N	S	SS		STP	TP	N	P	SP		
16	Memberlakukan sebagai individu	0	0	54	72	20	146	0	0	30	96	30	156	93.59
17	Ramah dan sepenuh hati	0	0	48	76	25	149	0	0	36	80	40	156	95.51
18	Mengerti kebutuhan secara rinci	0	0	66	56	20	142	0	4	30	68	55	157	90.45
19	Informasi terhadap Luas jaminan	0	0	63	52	25	140	0	6	30	64	55	155	90.32
20	Informasi perkembangan klaim	0	0	72	44	25	141	0	4	30	80	40	154	91.56
Total							718	Total					778	92.29

Sumber : Data yang diolah

Keterangan :

SS	= Sangat Setuju	(bobot =5)	SP	= Sangat Penting	(bobot =5)
S	= Setuju	(bobot =4)	P	= Penting	(bobot =4)
N	= Netral	(bobot =3)	N	= Netral	(bobot =3)
TS	= Tidak Setuju	(bobot =2)	TP	= Tidak Penting	(bobot =2)
STS	= Sangat Tdk Setuju	(bobot =1)	STP	= Sangat Tidak Penting	(bobot =1)

D.5 Analisis Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*)

Untuk menggambarkan seberapa besar dimensi tampilan fisik PT. Asuransi Jasa Indonesia dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat lima atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

1. **Lokasi gedung Jasindo cukup mudah untuk dijangkau/ditemui**

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 3 orang (7,5 %) menilai Sangat Baik, 23 orang (57,5 %) menilai Baik dan 13 orang (32,5 %) menilai Cukup Baik serta 1 orang (2,5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi tampilan fisik menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94,87 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $148/156 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 8 point atau 5,13 %.

2. **Fasilitas fisik yang dimiliki Jasindo terlihat menarik**

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 3 orang (7,5 %) menilai Sangat Baik, 14 orang (35 %) menilai Baik dan 22 orang (55 %) menilai Cukup Baik serta 1 orang (2,5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kedua dari dimensi tampilan fisik menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,67 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $139/150 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 11 point atau 7,33 %.

3. **Papan petunjuk informasi yang tersedia di setiap bagian atau lantai sangat memadai**

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 3 orang (7,5 %) menilai Sangat Baik, 9 orang (22,5 %) menilai Baik dan 27 orang (67,5 %) menilai Cukup Baik serta 1 orang (2,5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan

kinerja dari variabel ketiga dari dimensi tampilan fisik menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,41 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $134/145 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 11 point atau 7,59 %.

4. Jaringan dan Kantor Cabang Jasindo sangat luas

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 7 orang (17,5 %) menilai Sangat Baik, 19 orang (47,5 %) menilai Baik dan 12 orang (30 %) menilai Cukup Baik serta 2 orang (5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel keempat dari dimensi tampilan fisik menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,64 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $151/163 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 12 point atau 7,36 %.

5. Jasindo memiliki jam pelayanan/bisnis yang tidak kaku

Dari hasil kuisisioner terhadap 40 responden, diperoleh hasil penilaian terhadap pelayanan jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor, 1 orang (2,5 %) menilai Sangat Baik, 25 orang (62,5 %) menilai Baik dan 13 orang (32,5 %) menilai Cukup Baik serta 1 orang (2,5 %) menilai Tidak Baik. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kelima dari dimensi tampilan fisik menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 87,95 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $146/166 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 20 point atau 12,5 %.

Secara keseluruhan terlihat dari tabel 4.9 bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi tampilan fisik menghasilkan

tingkat kesesuaian sebesar 92,05 % . Hal ini berdasarkan perhitungan $718/780 \times 100 \%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka perusahaan, khususnya Kantor Cabang X perlu meningkatkan kinerja sebesar 62 point atau 7,95 %.

Tabel 4.9
Penilaian Tingkat kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam
Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*)

NO	Pertanyaan Kuisisioner	Tingkat Kinerja					Bobot	Tingkat Kepentingan					Bobot	Tingkat Kesesuaian %
		STS	TS	N	S	SS		STP	TP	N	P	SP		
21	Lokasi mudah dijangkau	0	2	39	92	15	148	0	2	33	76	45	156	94.87
22	Fasilitas fisik menarik	0	2	66	56	15	139	0	0	60	40	50	150	92.67
23	Papan petunjuk informatif	0	2	81	36	15	134	0	0	60	60	25	145	92.41
24	Jaringan perusahaan luas	0	4	36	76	35	151	0	0	27	76	60	163	92.64
25	Jam pelayanan tidak kaku	0	2	39	100	5	146	0	0	6	120	40	166	87.95
		Total					718	Total					780	92.05

Sumber : Data yang diolah

Keterangan :

SS	= Sangat Setuju	(bobot =5)	SP	= Sangat Penting	(bobot =5)
S	= Setuju	(bobot =4)	P	= Penting	(bobot =4)
N	= Netral	(bobot =3)	N	= Netral	(bobot =3)
TS	= Tidak Setuju	(bobot =2)	TP	= Tidak Penting	(bobot =2)
STS	= Sangat Tdk Setuju	(bobot =1)	STP	= Sangat Tidak Penting	(bobot =1)

Setelah membahas dan menganalisis masing-masing atribut dalam kelima dimensi Kualitas Pelayanan, akan dilihat lebih umum penilaian untuk tiap-tiap dimensi seperti terlihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Rekapitulasi Penilaian dari penerima Layanan
terhadap Kinerja Kantor Cabang X

No	Dimensi	Jml Atribut	Total Penilaian	Kinerja					Nilai Mean	KET
				Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sgt Tidak Setuju		
1	Reliability	5	200	21 10.5%	96 48%	80 40%	3 1.5%	0 0	147 145,8	Dimensi Total
2	Responsiveness	5	200	9 4.5%	116 58%	74 37%	1 0.5%	0 0	146 145,8	Dimensi Total
3	Assurance	5	200	22 11%	103 51.5%	72 36%	3 1.50%	0 0	149 145,8	Dimensi Total
4	Empathy	5	200	23 11.5%	76 38%	101 50.5%	0 0	0 0	144 145,8	Dimensi Total
5	Tangible	5	200	17 8.5%	90 45%	87 43.5%	6 3%	0 0	144 145,8	Dimensi Total
	JUMLAH	25	1000	92 9.20%	481 48.10%	414 41.40%	13 1.30%			

Sumber : Data yang diolah

Sekalipun demikian masih ada sebesar 42,7 % penerima layanan yang menilai kinerja perusahaan pada atribut-atribut tertentu dengan Katagori Tidak baik dan Netral, sehingga masih diperlukan perbaikan terhadap layanan yang ada pada saat ini untuk dapat memenuhi harapan daripada penerima layanan pada masa yang akan datang. Kondisi tersebut diharapkan agar tidak terdapat lagi kesenjangan antara persepsi dan harapan penerima layanan yaitu pelanggan.

Pada tabel 4.11 menyajikan kualitas pelayanan yang disediakan oleh kantor cabang X dalam masing-masing dimensi *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), yang dibagi dalam dua katagori utama yaitu setidaknya sudah baik (Disetujui oleh konsumen) dan Belum Baik (Kurang disetujui oleh Konsumen). Disamping itu juga menyajikan informasi bahwa kinerja untuk dimensi *responsiveness & assurance* dengan posisi terbaik dimana 63 % penerima layanan menilai kinerja

Kantor Cabang x sudah baik, diikuti dimensi *reliability* sebesar 59 %, dimensi *tangible* sebesar 54 % dan dimensi *empathy* sebesar 50 %.

Tabel 4.11

Kualitas Pelayanan Kantor Cabang X dalam Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Kinerja	
		Setidaknya Sudah Baik	Belum Baik
1	Reliability	59%	42%
2	Responsiveness	63%	38%
3	Assurance	63%	38%
4	Empathy	50%	51%
5	Tangible	54%	47%

Sumber : Data yang diolah

Sementara itu untuk melihat apakah terdapat kesenjangan antara persepsi dan kenyataan maka selanjutnya untuk menghitung perbedaan tersebut digunakan formula :

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Sumber; Zeithmal, Valerie A. Mary Jo Bitner, *Delivering Quality Service*, hal 47

Konsumen mengukur pelaksanaan/kinerja perusahaan yang berbeda dengan harapannya. Mengingat bahwa kesenjangan 1 sampai 4 timbul dari dalam perusahaan, sementara kesenjangan 5 muncul dari eksternal perusahaan, maka untuk melakukan perbaikan kesenjangan 1 sampai 4 diatas, maka dilihat terlebih dahulu penilaian dari sisi eksternal perusahaan. Hal ini karena bila jasa yang

diterima pelanggan lebih baik atau setara dengan yang diharapkan, maka penilaian kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan memperoleh citra yang positif.

Tabel 4.12
Perhitungan Penilaian Kinerja dikurangi Tingkat Kepentingan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Skor Servqual
1	Pelayanan Tepat Waktu	144	153	-19
2	Solusi Bila ada masalah	153	163	-10
3	Luas Jaminan	151	163	-12
4	Jangka Waktu Penerbitan	143	150	-7
5	Prosedur Pelaporan	147	158	-11
6	Pelayanan Cepat	154	162	-8
7	Pengurusan Dokumen	142	153	-11
8	Memberi solusi alternatif	144	155	-11
9	Memberi Penjelasan Produk	150	158	-8
10	Penanganan laporan Klaim	143	147	-4
11	Rasa aman bertransaksi	160	170	-10
12	Sikap dan Prilaku meyakinkan	148	160	-12
13	Akurasi tagihan	147	164	-17
14	Proses Penyelesaian klaim	141	160	-19
15	Pembayaran klaim	148	167	-19
16	Memberlakukan sebagai individu	146	156	-10
17	Ramah dan sepenuh hati	149	156	-7
18	Mengerti kebutuhan secara rinci	142	157	-15
19	Informasi terhadap Luas jaminan	144	155	-11
20	Informasi perkembangan klaim	141	154	-13
21	Lokasi mudah dijangkau	148	156	-8
22	Fasilitas fisik menarik	139	150	-11
23	Papan petunjuk informatif	134	145	-11
24	Jaringan perusahaan luas	151	163	-12
25	Jam pelayanan tidak kaku	146	166	-20
	TOTAL	3652	3941	-289

Sumber : Data yang diolah

Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima konsumen lebih buruk dari yang diharapkannya maka penilaian kualitas pelayanan dan citra perusahaan akan berdampak negatif.

Dari perhitungan diatas (tabel 4.12) dapat diketahui tingkat kesenjangan (*gap*) yang terjadi. Makin negatif hasil perhitungan skor *Servqual* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai buruk oleh pelanggan. Sebaliknya makin positif nilai perhitungan skor *Servqual* berarti kualitas pelayanan semakin baik dirasakan pelanggan. Dari data tersebut terlihat hasil yang negatif maka dapat disimpulkan terdapat kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara persepsi pelanggan (kenyataan) dan harapan pelanggan. Dengan demikian Kantor Cabang X berada pada kondisi yaitu Gap 5 karena terdapat kesenjangan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.

E. Analisis Pemetaan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Diagram Kartesius

Untuk mengetahui posisi masing-masing dari tiap-tiap dimensi dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *resposiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*, menurut tingkat kepentingan atau harapan penerima layanan dan kinerja yang telah dilaksanakan oleh kantor cabang x, maka menggunakan analisis pemetaan dengan menggunakan Diagram Kartesius. Kegunaan dari diagram kartesius adalah untuk memberikan gambaran dari masing-masing atribut dimensi kualitas pelayanan yang letak kuadrannya ditentukan berdasarkan hasil penilaian penerima layanan. Posisi kuadran dimana tiap atribut berada menunjukkan informasi penting kepada penyelenggara layanan apakah kualitas layanan yang tersedia saat ini memerlukan tindakan lebih lanjut, seperti mana yang harus ditingkatkan, dipertahankan, disesuaikan atau prioritas rendah.

Tabel 4.13
Perhitungan rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Penilaian Pelaksanaan (x)	Penilaian Kepentingan (Y)	X	Y
Keandalan (Reliability)					
1	Pelayanan Tepat Waktu	141	153	3.53	3.83
2	Solusi Bila ada masalah	153	163	3.83	4.08
3	Luas Jaminan	151	163	3.78	4.08
4	Jangka Waktu Penerbitan	143	150	3.58	3.75
5	Prosedur Pelaporan	147	158	3.68	3.95
Keresponsifan (Resposiveness)					
6	Pelayanan Cepat	154	162	3.85	4.05
7	Pengurusan Dokumen	142	153	3.55	3.83
8	Memberi solusi alternatif	144	155	3.60	3.88
9	Memberi Penjelasan Produk	150	158	3.75	3.95
10	Penanganan laporan Klaim	143	147	3.58	3.68
Keyakinan (Assurance)					
11	Rasa aman bertransaksi	160	170	4.00	4.25
12	Sikap dan Prilaku meyakinkan	148	160	3.70	4.00
13	Akurasi tagihan	147	164	3.68	4.10
14	Proses Penyelesaian klaim	141	160	3.53	4.00
15	Pembayaran klaim	148	167	3.70	4.18
Empati (Empathy)					
16	Memberlakukan sebagai individu	146	156	3.65	3.90
17	Ramah dan sepuh hati	149	156	3.73	3.90
18	Mengerti kebutuhan secara rinci	142	157	3.55	3.93
19	Informasi terhadap Luas jaminan	144	155	3.60	3.88
20	Informasi perkembangan klaim	141	154	3.53	3.85
Tampilan Fisik (Tangible)					
21	Lokasi mudah dijangkau	148	156	3.70	3.90
22	Fasilitas fisik menarik	139	150	3.48	3.75
23	Papan petunjuk informatif	134	145	3.35	3.63
24	Jaringan perusahaan luas	151	163	3.78	4.08
25	Jam pelayanan tidak kaku	146	166	3.65	4.15
	= =				
	Rata -rata (X dan Y)			3.65	3.94

Sumber : Data yang diolah

Tampilan pada tabel 4.13 merupakan perhitungan rata-rata dari penilaian tingkat kepentingan dan kinerja Kantor Cabang X. Setelah itu kita akan masuk kepada jabaran mengenai kelima dimensi Kualitas Pelayanan dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran A, B, C dan D. Kita dapatkan dari tabel tersebut bahwa nilai \bar{X} atau rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja sebesar 3,65 dan \bar{Y} atau rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan yaitu sebesar 3,94. Untuk menentukan titik perpotongan masing-masing sumbu x dan sumbu y pada Diagram Kartesius adalah berdasarkan nilai \bar{X} dan \bar{Y} . Sehingga kuadran-kuadran pada Diagram Kartesius akan terbagi menjadi empat bidang pada titik koordinat yang merupakan perpotongan dua sumbu yaitu di titik 3,65 dan 3,94. Kemudian tiap-tiap atribut yang ditentukan ke dalam titik-titik koordinat berdasarkan dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dan rata-rata skor tingkat kepentingan. Adapun hasilnya seperti terlihat pada gambar 4.1

Penempatan atribut-atribut dari kelima dimensi kualitas pelayanan pada Diagram Kartesius dijelaskan seperti pada gambar 4.1. Selanjutnya dengan menggunakan matrix TERRA, maka penempatan atribut-atribut tersebut terlihat pada tabel 4.14. Adapun intepretasinya sebagai berikut :

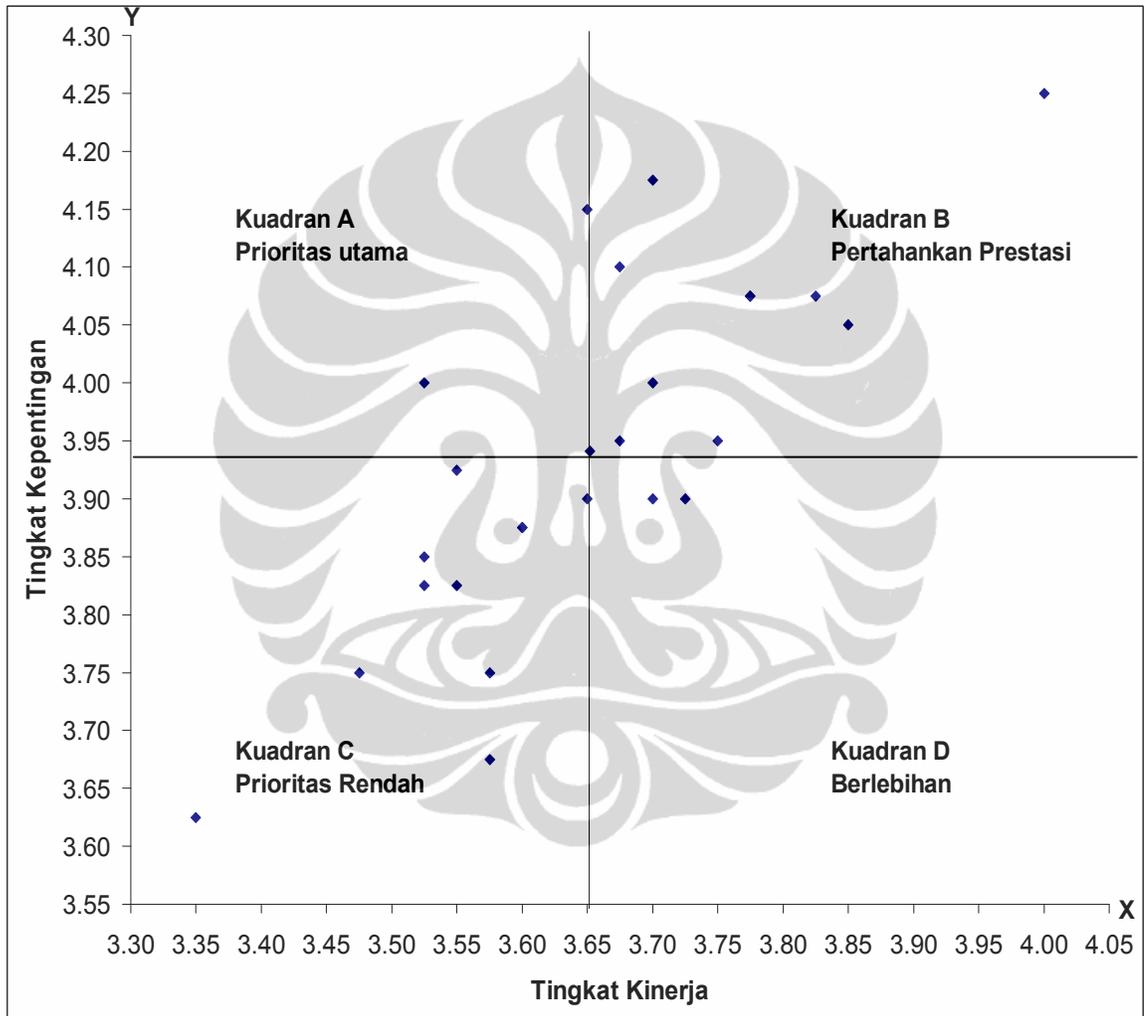
1. **Kuadran A**

Ini adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah).

Pada kuadran ini semua atribut harus ditingkatkan. Hal ini karena atribut pada kuadran ini memiliki tingkat *performance* dibawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian semua atribut tersebut harus terus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada

Gambar 4.1

Diagram Kartesius dan atribut-atribut kualitas pelayanan



Sumber : Data yang diolah

Tabel 4.14
MATRIKS TERRA

KUADRAN	ATRIBUT	INDIKATOR	DIMENSI	KESIMPULAN
A	14	Proses Penyelesaian Klaim	Assurance	Pada kuadran ini kedua atributnya masih jauh dari harapan pelanggan
	25	Jam Pelayanan tidak kaku	Tangible	
B	2	Memberikan solusi bila timbul masalah	Reliability	Pada Kuadran ini didominasi oleh Dimensi Reliability dan Assurance, dengan demikian atas dimensi tersebut agar tetap dipertahankan kualitas pelayanannya kepada pelanggan
	3	Luas Jaminan cukup kompetitif	Reliability	
	5	Proses Pelaporan dan Persiapan dokumen Klaim yang tidak berbelit	Reliability	
	6	Pelayanan Cepat	Responsiveness	
	9	(Informasi atas terms & conditions jelas	Responsiveness	
	11	Informasi atas terms & conditions jelas	Assurance	
	12	Sikap dan Prilaku Karyawan Meyakinkan	Assurance	
	15	Jaminan atas Pembayaran Klaim	Assurance	
C	1	Pelayanan Tepat Waktu	Reliability	Pada Kuadran ini didominasi oleh Dimensi Empathy. Dengan demikian sikap empathy yang berlebihan belum dirasakan kepentingannya oleh pelanggan
	4	Jangka Waktu Penerbitan Polis	Reliability	
	7	Pengurusan Dokumen Klaim Cepat	Responsiveness	
	8	Memberikan Solusi Alternatif	Responsiveness	
	10	Penanganan Klaim Cepat	Responsiveness	
	16	Memberlakukan Sebagai Individu	Empathy	
	18	Mengerti Kebutuhan Secara Rinci	Empathy	
	19	Menginformasikan apabila ada perluasan jaminan	Empathy	
	20	Menginformasikan perkembangan proses penyelesaian klaim	Empathy	
	22	Fasilitas fisik terlihat menarik	Tangible	
	23	Papan petunjuk informatif	Tangible	
D	17	Ramah dan sepenuh hati	Empathy	Pada kuadran ini diisi oleh Dimensi Empathy dan Tangible. Terhadap kedua atribut ini dianggap terlalu berlebihan
	21	Lokasi mudah dijangkau	Tangible	

Sumber : Data yang diolah

dalam kuadran ini akan meningkat. Adapun atribut yang ada dalam Kuadran A yaitu atribut sbb :

- Atribut 14 (Proses Penyelesaian Klaim)
- Atribut 25 (Jam Pelayanan tidak kaku)

Adapun atribut yang ada dalam Kuadran A yaitu Proses Penyelesaian Klaim dan Jam Pelayanan tidak kaku. Pada proses penyelesaian klaim, merupakan hal yang utama dalam proses penutupan asuransi. Apabila penyelesaian klaim terlalu lama dapat memicu kehilangan kepercayaan pelanggan terhadap jaminan kepastian pembayaran klaim. Untuk itu atas atribut ini perusahaan harus memberikan prioritas utama dalam peningkatannya. Sementara itu untuk jam pelayanan yang tidak kaku, dapat diantisipasi melalui peningkatan pelayanan *hotline service*. mengingat pada saat keberangkatan alat angkut seringkali terjadi pada hari libur, sehingga menyulitkan pelanggan apabila akan melakukan permintaan penutupan asuransi *marine cargo*.

2. Kuadran B

Ini adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relative tinggi. Semuanya harus tetap dikelola dan dipertahankan, karena semua atribut ini menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan. atau merupakan keunggulan yang dimiliki perusahaan karena memiliki *performance* dan *importance* yang tinggi.

Atribut-atribut yang termasuk kuadran ini yaitu :

- Atribut 2 (Memberikan solusi bila timbul masalah)
- Atribut 3 (Luas Jaminan cukup kompetitif)
- Atribut 5 (Proses Pelaporan dan Persiapan dokumen Klaim yang tidak berbelit)
- Atribut 6 (Pelayanan Cepat)

- Atribut 9 (Informasi atas *terms & conditions* jelas)
- Atribut 11(Rasa aman bertransaksi)
- Atribut 12 (Sikap dan Prilaku Karyawan Meyakinkan)
- Atribut 15 (Jaminan atas Pembayaran Klaim)
- Atribut 24 (Jaringan Perusahaan Luas)

Semuanya harus tetap dikelola dan dipertahankan, karena semua atribut ini menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan atau merupakan keunggulan yang dimiliki perusahaan karena memiliki *performance* dan *importance* yang tinggi. Atas atribut tersebut perusahaan telah melakukan pembinaan secara baik sehingga bisa menjadi nilai jual dalam persaingan dalam pasar asuransi *marine cargo*. Jaminan atas pembayaran klaim menjadi skala prioritas agar pelanggan dapat meyakini atas setiap penerbitan polis dan jaminan apabila terjadi klaim asuransi *marine cargo* di Jasindo, khususnya kantor cabang x.

3. **Kuadran C**

Ini adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Variabel pada kuadran ini adalah atribut yang memiliki *performance* dan *importance* relative rendah. Semua atribut pada kuadran ini perlu diperhatikan dan dikelola dengan sangat serius, karena ketidakpuasan pelanggan umumnya berawal pada atribut ini.

Peningkatan atribut-atribut yang termasuk kuadran ini yaitu :

- Atribut 1 (Pelayanan Tepat Waktu)
- Atribut 4 (Jangka Waktu Penerbitan Polis)
- Atribut 7 (Pengurusan Dokumen Klaim Cepat)
- Atribut 8 (Memberikan Solusi Alternatif)
- Atribut 10 (Penanganan Klaim Cepat)
- Atribut 16 (Memberlakukan Sebagai Individu)
- Atribut 18 (Mengerti Kebutuhan Secara Rinci)

- Atribut 19 (Menginformasikan apabila ada perluasan jaminan)
- Atribut 20 (Menginformasikan perkembangan proses penyelesaian klaim)
- Atribut 22 (Fasilitas fisik terlihat menarik)
- Atribut 23 (Papan petunjuk informatif)

Variabel pada kuadran ini adalah atribut yang memiliki *performance* dan *importance* relative rendah. Terhadap atribut ini perusahaan kurang melakukan pembinaan secara maksimal, sehingga kinerjanya masih kurang baik dalam penilaian pelanggan.

4. Kuadran D

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Semua atribut pada kuadran ini memiliki *performance* yang menurut pelanggan sangat baik, tetapi atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Jadi keberadaan atribut ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan dan dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- Atribut 17 (Ramah dan sepenuh hati)
- Atribut 21 (Lokasi mudah dijangkau)

Semua atribut pada kuadran ini memiliki *performance* yang menurut pelanggan sangat baik, tetapi atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Atas keberadaan atribut tersebut perlu dilakukan evaluasi dalam pelaksanaannya sehingga tidak terlalu berlebihan. Sehingga perusahaan dapat menempatkan atribut yang menjadi skala prioritas dalam peningkatannya

F. Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Uji T

Analisis persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan digunakan uji T. (M.Iqbal Hasan, 2002 : 126). Tujuan digunakannya uji T adalah untuk menguji perbedaan proporsi/prosentase antara beberapa kelompok data. Proses pengujian adalah membandingkan frekuensi yang terjadi (*observasi*) dengan frekuensi harapan (*ekspektasi*). Bila nilai frekuensi observasi dengan nilai harapan sama, maka dapat dikatakan tidak ada perbedaan yang bermakna (*signifikan*). Sebaliknya bila nilai frekuensi observasi dan nilai frekuensi harapan berbeda, maka dikatakan ada perbedaan yang bermakna (*signifikan*).

Prosedur uji statistiknya adalah diawali dengan menentukan taraf nyata (α) dan t, dimana Prosedur uji statistiknya adalah sebagai berikut :

1) Menentukan Formulasi Hipotesis

H_0 = Tidak terdapat kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan.

H_1 = Terdapat kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan.

2) Menentukan taraf nyata (α) dan X^2

- Taraf nyata yang digunakan biasanya 5 % (0,05)
- Nilai X^2 memiliki derajat bebas (df) = 40 – 1 = 39

3) Menentukan Kriteria Pengujian

H_0 diterima (H_1 ditolak) apabila $X_0^2 \leq 2,709_{(1)}$

H_1 diterima (H_0 ditolak) apabila $X_0^2 \geq 2,709_{(1)}$

4) Menentukan Nilai Uji Statistiknya, dengan menggunakan rumus :

$$t = \frac{D}{\frac{sd}{\sqrt{n}}}$$

Dimana,

sd = standar deviasi

D = Nilai rata-rata perbedaan

n = jumlah responden

Adapun tahapan perhitungan sbb :

Untuk memperoleh nilai sd dan nilai \bar{D} pada rumus uji T diatas digunakan rumus berikut :

$$sd = \sqrt{\frac{\sum D^2 - \frac{(\sum D)^2}{n}}{n-1}}$$

Dan

$$\bar{D} = \frac{\sum D}{n}$$

Berdasarkan tabel (terlampir) maka untuk menghitung standar deviasi (sd),yaitu :

$$sd = \sqrt{\frac{1341 - \frac{(211)^2}{40}}{40-1}}$$

$$sd = \sqrt{\frac{1341 - 1113,025}{39}}$$

$$sd = \sqrt{5,8455}$$

$$sd = 2,4177$$

Setelah nilai standar deviasi diperoleh yaitu sebesar 2,4177, selanjutnya nilai rata - rata perbedaannya dapat dihitung ;

$$\bar{D} = \frac{\sum D}{n}$$

$$\bar{D} = \frac{211}{40}$$

$$\bar{D} = 5,275$$

Nilai t untuk pengujian hipotesis dihitung dengan cara :

$$t = \frac{\bar{D}}{\frac{sd}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{5,275}{\frac{2,4177}{\sqrt{40}}}$$

$$t = \frac{5,275}{\frac{2,4177}{6,324}}$$

$$t = \frac{5,275}{0,382}$$

$$t = 13,808$$

Setelah diperoleh nilai t menggunakan rumus seperti diatas dan diperoleh hasil t hitung sebesar 13,808. Selanjutnya mengacu pada tabel dengan df = n -1 maka 40 -1 = 39 dan *level of significance* (α) = 0,05, maka diperoleh nilai t tabel adalah sebesar 2,7079. Dengan demikian t hitung (13,808) lebih besar dari t tabel (2,7079) dan H_1 diterima (H_0 ditolak) apabila $X_0^2 \geq 2,709$. Oleh karena itu dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima mengingat teruji bahwa adanya perbedaan rata-rata pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor cabang x. Dengan demikian Kantor Cabang X berada pada kondisi yaitu pada Gap 5 karena terdapat kesenjangan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.