



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

T E S I S

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA
ASURANSI *MARINE CARGO* – PENGANGKUTAN EKSPOR IMPOR
(STUDI TENTANG PERSEPSI KONSUMEN PT. ASURANSI JASA INDONESIA KANTOR
CABANG X)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.si.) dalam Ilmu Administrasi**

Oleh :

Nama : Yuningsih Rahayu
NPM : 0606018614
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi Bisnis Internasional

Jakarta

Juni , 2008



Tesis ini adalah
Hasil Karya saya sendiri, dan
Seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar

(Yuningsih Rahayu)

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut Allah SWT dan Puji Syukur kehadirat-NYA,
Penulis ingin mempersembahkan karya ini kepada keluarga tercinta
Mba Tari & Mas Mulyadi, Mba Yani & Mas Hunus, Ari, Imam & Endang, Ivan & Eiffel
Untuk memotivasi semua agar tetap semangat dalam mengali ilmu pengetahuan demi
kemaslahatan kehidupan dunia dan akhirat.

Juga dipersembahkan untuk suami dan anak-anakku kelak

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis:

Ibunda Kusmami dan

Ayahanda Almarhum Bapak Wasimin Hadi, SH

Atas segala limpahan kasih sayang dan bimbingan sejak kecil

Terima kasih kepada guru-guru kami yang telah mendidik dan mendewasakan
kami dengan ilmu pengetahuan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Yuningsih Rahayu
Tempat & Tanggal Lahir : 1 Juni 1975
Alamat : Jln. Raya Lenten Agung Gg. Langgar RT 04/RW 01 No. 21
Jakarta Selatan, 12610
Pekerjaan : Karyawan pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero)

PENDIDIKAN FORMAL

2006 - 2008 : Program Pascasarjana, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi
Kekhususan Administrasi Bisnis Internasional
Universitas Indonesia
1993 - 1997 : Fakultas Hukum, Jurusan Hukum Perbankan
Universitas Islam Indonesia
1990 - 1993 : SMAN 38 Jakarta Selatan
1987 - 1990 : SMPN 1 Pontianak, Kalimantan Barat
1981 - 1987 : SDN 15 Pontianak, Kalimantan Barat

PENGALAMAN KERJA

1997 : Pengacara pada Lembaga Bantuan Hukum Yogyakarta
1998 - 1999 : Konsultan Hukum
1999 - 2000 : Kejaksaan Agung R.I
2000 - 2005 : Divisi Underwriting Non Marine PT. Asuransi Jasa Indonesia
2005 - sekarang : Divisi Satuan Pengawasan Intern PT. Asuransi Jasa Indonesia

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI BISNIS INTERNASIONAL

ABSTRAK

YUNINGSIH RAHAYU
0606018614

ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ASURANSI *MARINE CARGO* – PENGANGKUTAN EKSPOR IMPOR (STUDI TENTANG PERSEPSI KONSUMEN PT. ASURANSI JASA INDONESIA KANTOR CABANG X)

XVI+ 112 Halaman + 20 tabel + 11 Gambar + 6 Lampiran
Daftar Pustaka : 40 buku literature + 16 jurnal/makalah seminar

Salah satu kriteria konsumen dalam memilih jasa asuransi berdasarkan kualitas pelayanan. Untuk itu tingkat persepsi tentang kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Ketatnya daya saing dengan perusahaan sejenis baik lokal maupun asing semakin memicu kecenderungan konsumen untuk lebih selektif dalam memilih jasa Asuransi *Marine Cargo*. Penelitian ini dibuat, untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga perusahaan dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat sehingga dapat memenangkan persaingan yang semakin global.

Pokok permasalahan yang dijadikan fokus penelitian pada tesis ini adalah :

1. Bagaimana peta persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa Asuransi *Marine Cargo* – Pengangkutan Ekspor Impor ditinjau dari dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* ?
2. Bagaimana peta posisi masing-masing dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* menurut tingkat kepentingan (harapan penerima layanan) dan kinerja yang telah dicapai ?
3. Apakah terdapat kesenjangan (gap) antara harapan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan ?

Penelitian ini di fokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan perusahaan dilihat dari dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.

Dari hasil analisis dan pembahasan yang mengacu pada konsep Servis Quality yang masih relevan dalam penelitian ini dan bertitik tolak dari analisis persepsi konsumen jasa asuransi *marine cargo* – pengangkutan ekspor impor PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang X dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa penilaian lebih dari separuh pelanggan terhadap kualitas pelayanan dipersepsikan setidaknya sudah baik sementara selebihnya mempersepsikan masih belum baik. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*, terlihat persepsi pelanggan terhadap dimensi *responsiveness* dan *assurance* memperoleh nilai tertinggi sementara dimensi *empathy* dipersepsikan paling rendah. Pada aspek ini sikap *empathy* yang diberikan karyawan kepada pelanggan sejauh ini masih dirasakan kurang. Apabila hal tersebut tidak segera ditindaklanjuti maka pelanggan dapat mengalihkan pilihannya kepada perusahaan asuransi lain.
2. Hal-hal yang perlu ditingkatkan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan analisis *Diagram Kartesius* ada pada beberapa kuadran dengan perincian sbb :
 - Kuadran A. Adapun atribut yang ada dalam Kuadran A yaitu Proses Penyelesaian Klaim dan Jam Pelayanan tidak kaku.
 - Kuadran B. Atribut-atribut yang termasuk kuadran ini yaitu Memberikan solusi bila timbul masalah, Luas Jaminan cukup kompetitif, Proses Pelaporan dan Persiapan Dokumen Klaim yang tidak berbelit, Pelayanan Cepat, Informasi atas terms & conditions jelas, Rasa aman bertransaksi, Sikap dan Perilaku Karyawan Meyakinkan, Jaminan atas Pembayaran Klaim dan Jaringan Perusahaan Luas.
 - Kuadran C. Atribut-atribut yang termasuk kuadran ini yaitu Pelayanan Tepat Waktu, Jangka Waktu Penerbitan Polis, Pengurusan Dokumen Klaim Cepat, Memberikan Solusi Alternatif, Penanganan Klaim Cepat, Memberlakukan Sebagai Individu, Mengerti Kebutuhan Secara Rinci, Menginformasikan apabila ada perluasan jaminan, Menginformasikan perkembangan proses penyelesaian klaim, Fasilitas fisik terlihat menarik dan Papan petunjuk informatif.
 - Adapun pada Kuadran D ,atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu Ramah dan sepenuh hati dan Lokasi mudah dijangkau.
3. Terdapat tingkat kesenjangan (*gap*) 5 yang terjadi pada Kantor Cabang x. Sesuai dengan perhitungan skor *Servqual* terlihat hasil yang negatif maka dapat disimpulkan terdapat kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara persepsi pelanggan (kenyataan) dan harapan pelanggan. Hal tersebut ditegaskan dengan uji T Test dimana dihasilkan nilai t hitung lebih besar dari t maka terdapat perbedaan rata-rata pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan menegaskan bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan terhadap kualitas pelayanan.

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POSTGRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME
MAJOR IN INTERNATIONAL BUSINESS ADMINISTRATION

ABSTRACT

YUNINGSIH RAHAYU
0606018614

Analysis of Customer's Perspective Against Quality of Service of Marine Cargo Insurance – Export Import Transportation
(The Study of Consumer's Perspective at PT. Asuransi Jasa Indonesia Branch X)

XVI + 112 Pages + 20 Tables + 11 Pictures + 6 Attachment
Bibliography : 40 literature books + 16 journal/paper seminar

One of the consumer's criteria to Consumer decide the insurance services is because of quality of service. Therefore, the perception level for quality of service can not be seen from company perspective but has to be seen from customer perspective.

The tightness of the competition with same type of either local or foreign company more and more triggering the consumer's tendency to be more selective in choosing the Marine Cargo Insurance Services. The research was made to investigate the grade of quality of services which performed by the company, so as the company able to build the appropriate marketing strategy to win the global competition

The fundamental of the problem that being focused in this thesis is:

1. What is the customer's perspective map against the quality of the service of Marine Cargo Insurance – Export Import Transportation observed from reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible dimension?
2. What is the map of each position of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible dimension according to the importance level (expectation of service recipient) and performance that has been reach?

3. Does it have a gap between the expectation of the recipient against the fifth dimension of quality of service

The research will be focused on how the quality of service of the company foreseen from reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible dimension. From the result of the analysis and study that refer to the concept of Service Quality which still relevant in the research and derived from the perception analysis of consumer of Marine Cargo Insurance Service – Export Import Transportation PT. Asuransi Jasa Indonesia Branch X can be summarized as follow:

1. That the assessment of more than half customer against quality of service is at least well-perceptized while the rest is still not good. From five dimension of the quality of services which is reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible, perception of the customer for responsiveness dimension has gain the highest value while empathy's dimension has gain the lowest value. In this aspect, the empathy given by employee to the customer so far still being felt less enough. If that issue is not soon followed up then the customer can move their choice to other insurance company.
2. Issues that needs to be improved against quality of service based on the analysis of Cartesian Diagram is exist on few quadrants with details as follow:
 - Quadrant A. The attribute which is in the quadrant is Claim Settlement Process and Non-Stiff Service Duration
 - Quadrant B. Attributes which is in this quadrant is Giving solution when the problem arise, Broadness level of guarantee is competitive enough, Clear Document Claim Preparation and Reporting Process, Fast Service, Clear Information on Terms & Conditions, Transaction Safety Feeling, Good Employee's Attitude and Behaviour, Broad Guarantee of Claim Settlement and Company's Network
 - Quadrant C. Attributes which is in this quadrant is On-Time Service, Duration of Polis Publishing, Fast Claim Document Management, Giving Alternative Solution, Fast Claim Settlement, Treat as Individual Person, Understand Detail Demand, Inform when there's a extension of guarantee, Inform the progress of claim settlement process, Interesting Physical Facility and Informative instruction board.
 - Quadrant D. Attributes which is in this quadrant is User Friendly and Location is easier to reach.
3. There's a five (5) gap level that happens on Branch X. According the the score calculation of ServQual, there's a negative result, therefore, it can be summarized that there's a gap between customer's perception (reality) and customer's expectation. This issue is affirmed by T-Test Experiment where result on t calculation value is bigger than t, therefore it has a average difference on customer perception against quality of service and affirming that there's a gap between customer's perception with expectation against quality of service.

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI BISNIS INTERNASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Yuningsih Rahayu
NPM : 0606018614
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi *Marine Cargo* –
Pengangkutan Ekspor Impor (Studi tentang Persepsi
Konsumen PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor Cabang X)

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal dua, bulan Juni, tahun Dua ribu delapan dan telah dinyatakan : **LULUS**

Tim Penguji :

Ketua Sidang : (.....)
Prof. Dr. Azhar Kasim

Pembimbing : (.....)
Prof. Dr. Martani Huseini

Pembaca Ahli : (.....)
Ir. A. Purwono, MBA

Sekretaris Sidang : (.....)
Drs. Achmad Lutfi, M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah mampu menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul : **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi *Marine Cargo* – Pengangkutan Ekspor Impor (Studi tentang Persepsi Konsumen PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang X)**. Adapun penulisan tesis ini sebagai persyaratan untuk meraih gelar Magister Sains (Msi) pada Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Program Studi Ilmu Administrasi, kekhususan Administrasi Bisnis Internasional.

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi *Marine Cargo* – Pengangkutan Ekspor Impor (studi tentang Persepsi Konsumen PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang X) serta latar belakang diadakannya penelitian ini. Berikutnya akan dibahas berkaitan metode penelitian serta hasil implikasi penelitian untuk dipraktekkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan jasa Asuransi *Marine Cargo* – Pengangkutan Ekspor Impor PT. Asuransi Jasa Indonesia.

Terwujudnya sebuah hasil penulisan sehingga menjadi sebuah tesis adalah akumulasi dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu proses pembuatan tesis ini, antara lain :

1. Prof. Dr. Martani Huseini, selaku pembimbing tesis yang penuh kesabaran dan pengertian berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membagi ilmu bagi penulis sekaligus memberikan arahan dan petunjuk sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia, yang senantiasa memberikan jalan keluar bagi mahasiswa yang mendapat masalah.

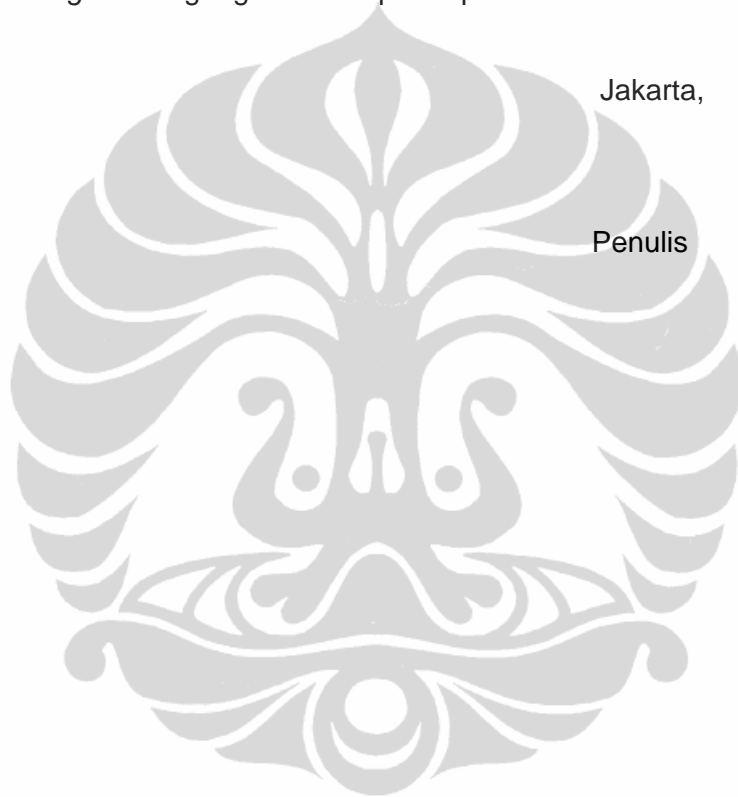
3. Bpk. Ruslandy T. Lubis, selaku *Branch Manager* Kantor Cabang X, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di kantor cabang x.
4. Ibu Clemetina Sinambela, selaku *Underwriting Manager* yang telah memberikan waktu untuk wawancara, dan memberikan informasi serta data kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Segenap Dosen Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Kekhususan Administrsai Bisnis Internasional yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang diperlukan untuk menyusun tesis ini.
6. Seluruh Staff dan Karyawan administrasi Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi Bisnis Internasional yang telah membantu kelancaran dalam menyusun tesis ini, terutama kepada Mba Eli yang selalu mendorong dan penuh kesabaran membantu berbagai hal sehingga penulis sangat terbantu untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Rekan-rekan bidang Marine, Kantor Cabang X, yang senantiasa membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Cabang x.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Kekhususan Administrsai Bisnis Internasional Angkatan VIII yang telah mendorong dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Rekan-rekan di Divisi Satuan Pengawasan Intern PT. Jasindo yang selalu mendorong dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Seluruh keluarga, Ibu, Mba Tari & Mas Mulyadi, Mba Yani & Mas Hunus, Ari, Imam & Endang, Ivan & Eiffel yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini

Disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurang tepatan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Akhirnya penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat secara praktis bagi dunia usaha dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi yang telah diberikan kepada pelanggan. Sehingga nantinya dapat disusun suatu mekanisme pelayanan yang dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan jasa asuransi, khususnya Asuransi *Marine Cargo* – Pengangkutan Ekspor Impor

Jakarta, Juni 2008

Penulis



DAFTAR ISI

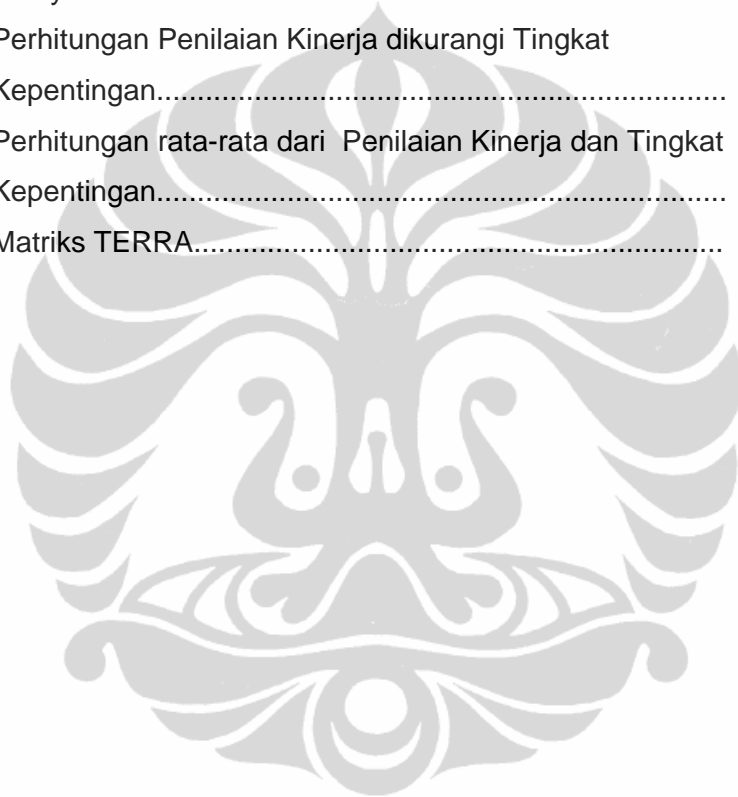
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Signifikasi Penelitian	11
D. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN	
A. Tinjauan Literatur	14
A.1 Definisi & Pengertian Tentang Pelayanan	14
A.2 Kualitas Layanan & Kepuasan Layanan.....	18
A.3 <i>Costumer Value</i> dan Kepuasan Pelanggan	25
A.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
A.5 Pengertian Asuransi <i>Marine Cargo</i> – Pengangkutan Export Import	36
B. Model Analisis.....	39
C. Hipotesis.....	42
D. Operasionalisasi Konsep.....	43
E. Metode Penelitian	46
E.1 Pendekatan Penelitian	46
E.2 Jenis Penelitian	47
E.3 Teknik Pengumpulan Data	48
E.4 Populasi dan Sampel	51
E.5 Uji Validitas & Reliabilitas.....	52
E.5.1 Uji Validitas	52
E.5.2 Uji Reliabilitas.....	54
B.6 Teknik Analisis Data.....	55
B.7 Keterbatasan Penelitian	61
BAB III TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Latar Belakang dan Sejarah Perusahaan	63
B. Visi dan Misi Perusahaan	65
C. Maksud dan Tujuan Perusahaan	66
D. Struktur Organisasi Perusahaan	67
E. Kinerja Perusahaan	70
F. Produksi Layanan Perusahaan	72
G. Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG)	73
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	
A. Jumlah Populasi & Responden.....	75

B.	Karakteristik Responden	76
B.1.	Status Bidang Usaha	76
B.2.	Tujuan Utama Penggunaan Jasa	77
B.3.	Jumlah Penggunaan Jasa	78
C.	Hasil Penelitian	
C.1.	Uji Validitas.....	78
C.2.	Uji Reliabilitas.....	81
D.	Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan	82
D.1.	Analisis Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	83
D.2.	Analisis Dimensi Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>).....	86
D.3.	Analisis Dimensi Keyakinan (<i>Assurance</i>).....	89
D.4.	Analisis Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	91
D.5.	Analisis Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>).....	94
E.	Analisis Pemetaan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Diagram Kartesius.....	101
F.	Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Uji T.....	108
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan	112
B.	Saran	118
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Premi Bruto Industri Asuransi dan Produk Domestik Bruto tahun 2000 – 2004	2
Tabel 1.2	Perkembangan Premi Bruto Industri Asuransi Kerugian dan Perolehan Premi Bruto PT. Asuransi Jasa Indonesia tahun 2001 – 2005	3
Tabel 1.3	Perkembangan Perolehan Premi Bruto Industri Asuransi Kerugian (10 Besar) 2001 – 2005	4
Tabel 2.1	Tingkat interaksi Vs Tingkat Intensitas Tenaga Kerja.....	17
Tabel 2.2	Contoh Aplikasi Dimensi Kualitas Pelayanan	30
Tabel 2.3	Definisi Operasional Dimensi <i>Reliability</i>	43
Tabel 2.4	Definisi Operasional Dimensi <i>Responsiveness</i>	44
Tabel 2.5	Definisi Operasional Dimensi <i>Assurance</i>	44
Tabel 2.6	Definisi Operasional Dimensi <i>Empathy</i>	45
Tabel 2.7	Definisi Operasional Dimensi <i>Tangible</i>	45
Tabel 2.8	Model Pertanyaan Untuk Kuisisioner	50
Tabel 3.1	Laporan Keuangan PT. Jasindo tahun 2002 – 2006	71
Tabel 4.1	Status Responden Menurut Bidang Usaha	76
Tabel 4.2	Status Responden Menurut Tujuan Penggunaan Jasa	77
Tabel 4.3	Status Responden Menurut Jumlah Penggunaan Jasa	78
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 4.5	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	85
Tabel 4.6	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam Dimensi Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>).....	88
Tabel 4.7	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam Dimensi Keyakinan (<i>Assurance</i>).....	91
Tabel 4.8	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	94

Tabel 4.9	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>).....	97
Tabel 4.10	Rekapitulasi Penilaian dari penerima Layanan terhadap Kinerja Kantor Cabang X.....	98
Tabel 4.11	Kualitas Pelayanan Kantor Cabang x dalam Dimensi Kualitas Pelayanan.....	99
Tabel 4.12	Perhitungan Penilaian Kinerja dikurangi Tingkat Kepentingan.....	100
Tabel 4.13	Perhitungan rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	102
Tabel 4.14	Matriks TERRA.....	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keberadaan Asuransi dalam proses perdagangan Ekspor Impor	6
Gambar 1.2	Keberadaan Asuransi Marine Cargo dalam mekanisme perdagangan	6
Gambar 2.1	Model Kualitas Pelayanan.....	20
Gambar 2.2	Definisi Value.....	26
Gambar 2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	28
Gambar 2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 2.5	Proses Kepuasan Pelanggan	32
Gambar 2.6	Model Kualitas Pelayanan.....	41
Gambar 2.7	Model Penelitian.....	47
Gambar 2.8	Diagram Kartesius.....	59
Gambar 4.1	Diagram Kartesius dan atribut – atribut kualitas pelayanan.....	104