



**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION* DILIHAT DARI
SERVICE EXCELLENT DAN *SERVICESCPE* PADA PT. BRI
ASURANSI INDONESIA TBK**

SKRIPSI

SANJAYA PAMULISTIANTO 1910111189

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

2022



**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION* DILIHAT DARI
SERVICE EXCELLENT DAN *SERVICESCPE* PADA PT. BRI
ASURANSI INDONESIA TBK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

SANJAYA PAMULISTIANTO 1910111189

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sanjaya Pamulistianto

NIM : 1910111189

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 15 Desember 2022

Yang
menyatakan,



Sanjaya Pamulistianto

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sanjaya Pamulistianto
NIM : 1910111189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

“ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION DILIHAT DARI SERVICE EXCELLENT DAN SERVICESCAPE PADA PT. BRI ASURANSI INDONESIA TBK”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 29 Desember 2022

Yang menyatakan materai



(Sanjaya Pamulistianto)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION* DILIHAT DARI *SERVICE EXCELLENT* DAN *SERVICESCPE* PADA PT. BRI ASURANSI INDONESIA TBK

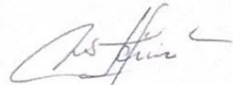
Dipersiapkan dan disusun oleh :

Sanjaya Pamulistianto 1910111189

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 29 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D.
Ketua Penguji



Rosali Sembiring Colia, S.E., M.M.
Penguji I



Suharvati, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arjefitara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidavati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 29 Desember 2022

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION* DILIHAT DARI *SERVICE EXCELLENT* DAN *SERVICESCAPE* PADA PT. BRI ASURANSI INDONESIA
TBK**

Oleh Sanjaya Pamulistianto

Abstrak

Persaingan bisnis asuransi di era globalisasi dan pada masa pandemi *Covid-19* semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan PT. BRI Asuransi Indonesia mempunyai keunggulan bersaing agar mampu bertahan serta bersaing dengan berbagai perseroan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh *service excellent* dan *servicescaspe* terhadap *customer satisfaction* pada perusahaan PT. BRI Asuransi Indonesia. Objek penelitian yang dituju adalah *customer satisfaction* pada PT. BRI Asuransi Indonesia. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden nasabah PT. BRI Asuransi Indonesia dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* atau *purposive sampling*. Alat uji dalam penelitian ini menggunakan *SmartPLS 3.0* dengan nilai signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa: (1) adanya pengaruh positif dan signifikan dari *service excellent* pada PT. BRI Asuransi Indonesia; (2) adanya pengaruh positif dan signifikan dari *servicescape* pada PT. BRI Asuransi Indonesia. Peneliti menyarankan untuk para nasabah asuransi agar dilibatkan faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci : asuransi, *customer satisfaction*, *service excellent*, *servicescape*, PT. BRI Asuransi Indonesia

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS VIEWED FROM SERVICE
EXCELLENT DAN SERVICESCAPE AT PT. BRI INSURANCE INDONESIA
TBK**

By Sanjaya Pamulistianto

Abstract

Competition in the insurance business in the era of globalization and during the Covid-19 pandemic is increasing rapidly. The increasingly fierce competition requires PT. BRI Insurance Indonesia has a competitive advantage in order to survive and compete with various other companies. This study aims to determine, analyze, and prove the effect of service excellent and servicescape on customer satisfaction at PT. BRI Insurance Indonesia. The intended research object is customer satisfaction at PT. BRI Insurance Indonesia. The sample used in this study was 100 customer respondents of PT. BRI Asuransi Indonesia by using non-probability sampling or purposive sampling techniques. The test equipment in this study used SmartPLS 3.0 with a significance value of 5% or 0.05. The results of this study found that: (1) there was a positive and significant influence from service excellent at PT. BRI Insurance Indonesia; (2) there is a positive and significant influence from the servicescape at PT. BRI Insurance Indonesia. Researchers suggest for insurance customers to be involved in other factors that can affect customer satisfaction.

Keywords : insurance, customer satisfaction, service excellent, servicescape, PT. BRI Insurance Indonesia

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskorn@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Kamis, tanggal 29 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Sanjaya Pamulistianto

No. Pokok Mahasiswa : 1910111189

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Customer Satisfaction melalui Service Excellent dan Servicescape pada PT. BRI Asuransi Indonesia Tbk

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D	Ketua	1.
2	Rosali, SE, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., MM	Anggota II **)	3.

Keterangan.

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 29 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang mencurahkan nikmat sehat, Bahagia, serta umur yang panjang sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “***Analisis Customer Satisfaction Dilihat Dari Service Excellent dan Servicescape Pada PT. BRI Asuransi Indonesia Tbk***”.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada Ibu Suharyati, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran yang sangat membantu selama proses penelitian, serta kepada Ibu Siti Hidayati, SE., MM. selaku ketua program studi, kepada Ibu Diana Triwardhani, SE., MM. selaku pembimbing akademik, serta seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak membantu. Demikian pula, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Selain itu, penulis juga mengucapkan rasa terima kasih kepada orang tua, Ibu Puji Sulistiowati dan Ayah Deddy Muzaini, yang saya sayangi dan selalu doakan serta dukung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada saudara dan rekan penulis Ghiant, Mas Boy, Kaes, Rafly, Nabila, Rikeu, Tio, Mutiara, Nisa, Cahyo, Fathan, Farhan, Adit, dan Alifia yang selalu sabar terhadap keluhan penulis. Selalu menemani penulis selama proses penulisan skripsi. Selama mengikuti perkuliahan di UPN “Veteran” Jakarta, rekan-rekan penulis di Jurusan S1 Manajemen sudah seperti keluarga kedua.

Penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan selama penyelesaian skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bisa bermanfaat untuk para peneliti berikutnya maupun semua pembaca.

Jakarta, 29 Desember 2022

Sanjaya Pamulistianto

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Landasan Teori	10
II.1.1 Asuransi	10
II.1.2 Perilaku Nasabah	11
II.1.3 Kualitas Layanan	13
II.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	16
II.1.5 <i>Service Excellent</i>	18
II.1.6 <i>Servicescape</i>	20
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
II.3 Model Penelitian.....	28
II.3.1 Pengaruh <i>Service Excellent</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28

II.3.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
II.4 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
III.I Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
III.1.1 Definisi Operasional.....	31
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	32
III.2 Populasi dan Sampel	32
III.2.1 Populasi	32
III.2.2 Sampel.....	32
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
III.3.1 Jenis Data	33
III.3.2 Sumber Data.....	33
III.3.3 Pengumpulan Data	34
III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	36
III.4.1 Teknik Analisis Data.....	36
III.4.2 Analisis Deskriptif	36
III.4.3 Analisis Inferensial.....	38
III.4.4 Uji Hipotesis	42
III.4.4.1 Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
IV.I Deskripsi Objek Penelitian	44
IV.1.1 Profil PT. BRI Asuransi Indonesia	44
IV.1.2 Produk-Produk PT. BRI Asuransi Indonesia.....	44
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	46
IV.2.1 Deskripsi Responden	46

IV.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	48
IV.3 Analisis Uji Hipotesis	52
IV.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
IV.3.1.1 Uji Validitas Konvergen	55
IV.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan	56
IV.3.1.3 Uji Reliabilitas	57
IV.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
IV.3.2.1 R-Square	58
IV.3.2.2 Q-Square	58
IV.3.3 Uji Hipotesis	59
IV.3.3.1 Uji t	59
IV.4 Pembahasan.....	61
IV.4.1 Pengaruh <i>Service Excellent</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	61
IV.4.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	63
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
V.1 Simpulan	66
V.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
RIWAYAT HIDUP	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Perusahaan Asuransi Umum (<i>General Insurance</i>)	2
Tabel 2. Produk <i>BRI Insurance</i>	3
Tabel 3. Jumlah Liabilitas & Ekuitas FP <i>General Insurance</i>	5
Tabel 4. Matriks Penelitian Sebelumnya terkait dengan <i>Customer Satisfaction</i>	26
Tabel 5. Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 6. <i>Skala Likert</i>	35
Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen.....	35
Tabel 8. <i>Three Box Method</i>	38
Tabel 9. Tingkat Reliabilitas.....	41
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 14. Interpretasi Nilai Indeks.....	49
Tabel 15. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ...	49
Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Excellent</i>	50
Tabel 17. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Servicescape</i>	51
Tabel 18. <i>Outer Loadings Factor</i> Hasil <i>Output SmartPLS 3.0</i>	55
Tabel 19. <i>Fornell-Lacker Criterium</i>	56
Tabel 20. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	56
Tabel 21. <i>Cronbach's Alpha</i> Hasil <i>Output SmartPLS 3.0</i>	57
Tabel 22. <i>Composite Reliability</i> Hasil <i>Output SmartPLS 3.0</i>	57
Tabel 23. Nilai <i>R-Square</i>	58
Tabel 24. Hasil Uji <i>Q-Square</i>	59
Tabel 25. Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>).....	59
Tabel 26. Hasil Nilai Uji T-Statistik	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Industri Perasuransian	4
Gambar 2. Model Penelitian Empiris.....	30
Gambar 3. Tahapan PLS	39
Gambar 4. Konstruk Diagram Jalur	40
Gambar 5. <i>Outer Model</i> Sebelum Re-estimasi	53
Gambar 6. <i>Outer Model</i> Setelah Re-estimasi.....	54
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Data <i>Customer Satisfaction</i>	78
Lampiran 3. Data <i>Service Excellent</i>	81
Lampiran 4. Data <i>Serviescape</i>	84
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data Responden.....	87
Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	88
Lampiran 7. Konstruk Diagram Jalur.....	89
Lampiran 8. Hasil <i>Outer Model</i> Sebelum di Re-estimasi	90
Lampiran 9. Hasil <i>Outer Model</i> Setelah di Re-estimasi	91
Lampiran 10. Hasil <i>Output Model SmartPLS 3.0 (Inner Model)</i>	92
Lampiran 11. Hasil <i>Output Model SmartPLS 3.0</i>	93
Lampiran 12. tabel-t.....	95
Lampiran 13. Bukti Penyebaran Kuesioner	96
Lampiran 14. Hasil Pengecekan Turnitin.....	97