

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM ASURANSI
KENDARAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. ASURANSI SINAR MAS CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH :

**FRANSISKUS LEONARDO ZAI
20612010050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM ASURANSI
KENDARAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. ASURANSI SINAR MAS CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH :

**FRANSISKUS LEONARDO ZAI
20612010050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Sabtu
Tanggal : 3 Agustus 2024

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan,**



Rabin Ibnu Zamak, S.E., M.Sc., Ph.D

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan klaim asuransi kendaraan terhadap kepuasan nasabah PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Palembang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis asosiatif yaitu penelitian yang berusaha mencari pengaruh ataupun hubungan antara satu atau lebih. Sampel dalam penelitian ini adalah 70 orang nasabah asuransi kendaraan PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Palembang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan klaim asuransi kendaraan terhadap kepuasan nasabah PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Palembang hal ini dikarenakan nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar $15,280 > 1,995$ dengan nilai signifikan lebih kecil dari pada tingkat signifikan yang telah ditentukan $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Palembang yang diterima nasabah benar-benar mereka terima dan harapkan walaupun masih ada yang perlu diperbaiki. Nilai koefisien determinasinya *Adjusted R-square* (R^2) sebesar 0,218 atau 21,8%. Variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat dijelaskan atau mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah (Y) sedangkan sisanya sebesar 78,2% ($100\% - 21,8\%$) dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak diteliti seperti loyalitas nasabah, faktor budaya, sosial, pribadi, psikologis dan lain-lain

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of vehicle insurance claims services on PT customer satisfaction. Sinar Mas Insurance Palembang Branch. The type of research used in this research is associative analysis, namely research that tries to find the influence or relationship between one or more. The sample in this study was 70 vehicle insurance customers of PT. Sinar Mas Insurance Palembang Branch. The data collection technique used in this research is primary data in the form of questionnaires and documentation. Based on the research results, there is an influence on the quality of vehicle insurance claims services on PT Customer Satisfaction. Sinar Mas Insurance, Palembang Branch, this is because the t-count value of the Service Quality (X) variable is $15,280 > 1.995$ with a significant value smaller than the predetermined significance level of $0.000 < 0.05$. Quality of service PT. The Sinar Mas Insurance Palembang Branch that customers receive is truly accepted and expected even though there are still things that need to be improved. The coefficient of determination value Adjusted R-square (R²) is 0.218 or 21.8%. The Service Quality variable (X) can be explained or influences the Customer Satisfaction variable (Y) while the remaining 78.2% (100%-21.8%) is influenced by independent variables that were not studied such as customer loyalty, cultural, social, personal factors, psychological and others

Keywords: *Customer Satisfaction and Service Quality*