

ASPEK KEPUASAN NASABAH ASURANSI PT.

PRUDENTIAL *LIFE ASSURANCE*

CABANG SURABAYA

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

PRATIKA SARI

NIM : 2015110842

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2018

ASPEK KEPUASAN NASABAH ASURANSI PT.

PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE

SURABAYA

Diajukan Oleh :

PRATIKA SARI

NIM : 2015110842

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18 Agustus 2015



(Drs. Sudjarno Eko Suprivono, M.M)

TUGAS AKHIR

ASPEK KEPUASAN NASABAH ASURANSI PT.

PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE

SURABAYA

Disusun Oleh

PRATIKA SARI

NIM : 2015110842

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 18 Agustus 2018

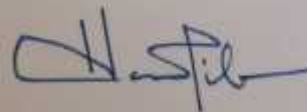
Tim Penguji

Penguji I



Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.

Penguji II



Dr. Drs M. Nadjib Usman, MM

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Pratika Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 11 Maret 1998
N.I.M : 2015110842
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Aspek Kepuasan Nasabah Asuransi PT. Prudential
Life Assurance Cabang Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 06 September 2018

Tanggal : 06 September 2018

(Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M)

(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

MOTTO

**BEAUTY IS NOT JUST ABOUT FACE, NOT
JUST ABOUT PRETTY HAIR.
IS ABOUT HEART**



PERSEMBAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Aspek Kepuasan Nasabah Asuransi PT. Prudential *Life Assurance* Cabang Surabaya”

Secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan mempersembahkan untuk :

1. Kedua Orangtua, terima kasih yang telah mendukung serta selalu mendo'akan untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan sukses kedepannya sehingga Tugas Akhir ini berhasil dan dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku dosen pembimbing Tugas Akhir dan Bapak Ali Soebijanto S.H., M.H. selaku dosen wali yang memberikan dukungan.
3. Untuk sahabat-sababat saya yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk mengerjakan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
4. Semua teman-teman D3 Perbankan dan Keuangan khususnya kelas W2 yang telah menemani selama 3 tahun, terima kasih selalu memberikan semangat dan bantuannya dalam penyelesaian Tugas Akhir.
5. Dan seluruh pihak terlibat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas partisipasi karena telah banyak membantu baik sebelum pelaksanaan Tugas Akhir hingga selesai mengerjakan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tuga Akhir yang berjudul **“Aspek Kepuasan Nasabah Asuransi Pt. Prudential Life Assurance Cabang Surabaya”**.

Penyelesaian Tugas Akhir ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh kerana itu, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
4. Bapak Yahyo selaku AD PT. Prudential *Life Assurance* Surabaya
5. Serta sahabat-sahabat saya yang sudah mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis mohon maaf atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, dan diharapkan pembaca memberikan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan tulisan Tugas Akhir ini. Dan saya juga berharap dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak-pihak yang terkait.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

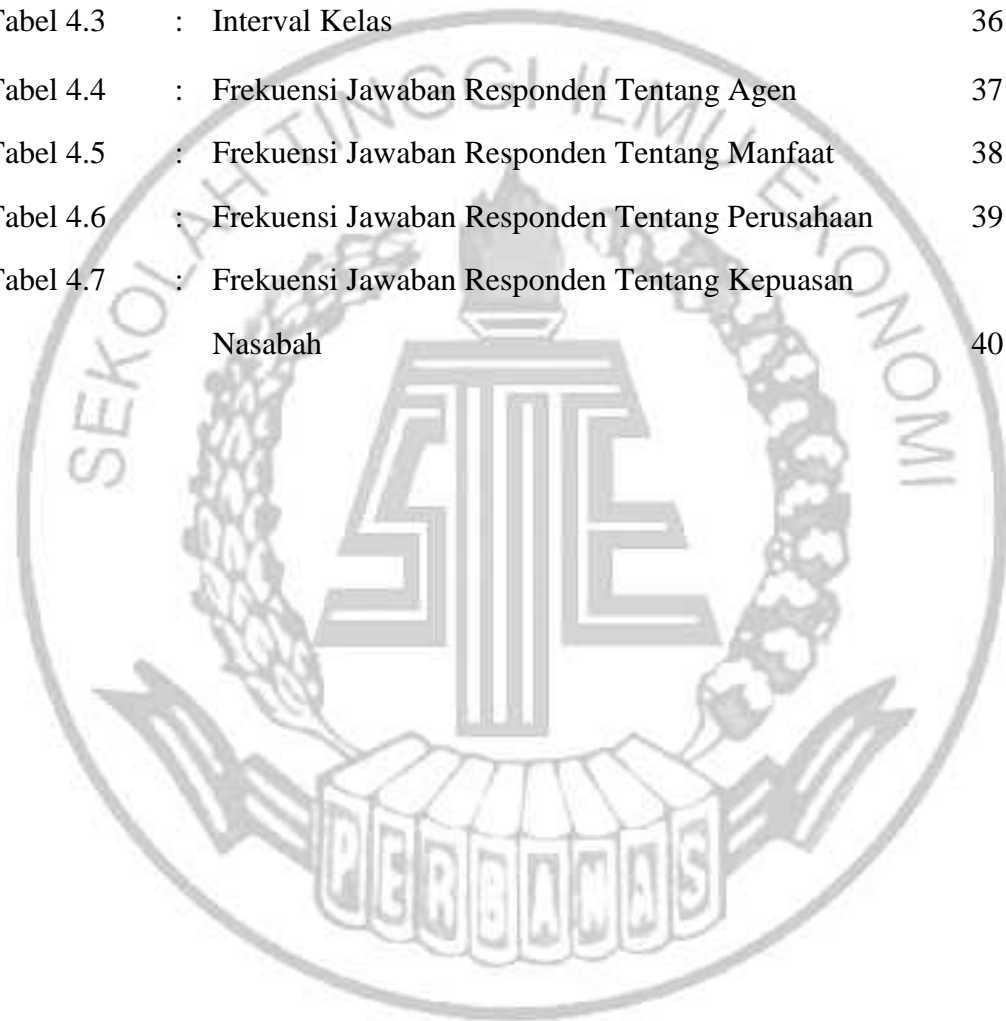
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Asuransi	9
2.2 Manfaat Asuransi	11
2.3 Jenis Resiko	11
2.4 Kepuasan Nasabah	12
2.5 Peran Pentingnya Kepuasan Nasabah	14
2.5.1 Perusahaan	14
2.5.2 Pedoman Perilaku	15
BAB III GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	15
3.2 Visi dan Misi	24
3.2.1 Visi Perusahaan	24
3.2.2 Misi Perusahaan	25
3.3 Struktur Organisasi	25
3.4 Profil Usaha	27
3.5 Produk dan Layanan	27
3.5.1 Produk Perlindungan Terkait Investasi	28
3.5.2 Produk Perlindungan (Proteksi)	31

BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum Responden	34
4.4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.2	Tanggapan Responden	35
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mengenai “Agen”	37
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mengenai Manfaat Yang Diberikan Kepada Nasabah	38
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mengenai Citra Perusahaan	39
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mengenai Kepuasan Nasabah	40
4.3	Konsep Kepuasan Nasabah	41
4.4	Hambatan Yang di Lakukan Saat Meningkatkan Kepuasan Nasabah	42
4.5	Alternatif Hambatan Yang di Lakukan Saat Meningkatkan Kepuasan Nasabah	42
BAB V	KESIMPULAN	
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran	45
5.3	Implikasi Penelitian	46
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.3 : Interval Kelas	36
Tabel 4.4 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Agen	37
Tabel 4.5 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Manfaat	38
Tabel 4.6 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Perusahaan	39
Tabel 4.7 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah	40



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Tabel 3.1 : Stuktur Organisasi	26



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 : Persetujuan Penelitian Tugas Akhir



**ASPECT OF CUSTOMER ASSURANCE PT. PRUDENTIAL
LIFE ASSURANCE BRANCH SURABAYA**

Pratika Sari

2015110842

2015110842@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The level of customer satisfaction is strongly influenced by the performance and commitment of the agent who melayni. When the agents and clients are closer together, the agent will be trusted by the customer. The development of the life insurance industry also reflects one's concern for family and neighbor. Manpower is one important factor that must be considered by the company in order to achieve its objectives. Here in demand the ability of the company in managing human resources as a company's operational executive power to produce efficiency and results in every company's activities. There are five dimensions that determine emotional intelligence, namely: the understanding of self potential, the ability to cultivate self potential, the spirit of achieving the target, the ability to understand the feelings and needs of others and the ability to understand the feelings and needs of others and the ability to adapt and influence others. The potential of intelligence needs to be continuously explored, trained and applied in everyday life. The method used to conduct this research is qualitative method in the form of questionnaire. In this study using primary data, where data are collected directly by research from data sources. Primary data is data collected.

Keyword : Level of satisfaction, agent

ASPEK KEPUASAN NASABAH ASURANSI PT. PRUDENTIAL

LIFE ASSURANCE CABANG SURABAYA

Pratika Sari

2015110842

2015110842@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tingkat kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kinerja dan komitmen agen yang melayani. Saat berhubungan agen dan nasabah terjalin semakin erat, agen akan semakin dipercaya nasabah. Berkembangnya industri asuransi jiwa juga mencerminkan kepedulian seseorang terhadap keluarga dan sesama. Tenaga kerja merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Disini di tuntut kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber-sumber daya manusia sebagai tenaga pelaksanaan operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dan hasil dalam setiap kegiatan perusahaan. Ada lima dimensi yang menentukan kecerdasan emosional yaitu : pemahaman potensi diri, kemampuan mengolah potensi diri, semangat mencapai target, kemampuan memahami perasaan dan kebutuhan orang lain serta kemampuan memahami perasaan dan kebutuhan orang lain serta kemampuan beradaptasi dan mempengaruhi orang lain. Potensi kecerdasan perlu terus digali, dilatih dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah metode kualitatif berupa *kuisisioner*. Dalam penelitian ini menggunakan data primer, dimana data yang dikumpulkan secara langsung oleh penelitian dari sumber data. Data primer adalah data yang di kumpulkan.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, agen