

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menunjukkan tingkat kesahihan atau validitas item tersebut. Item dikatakan valid jika skor tersebut mempunyai kesejajaran dengan skor totalnya (Arikunto, 2006). Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur (Augusty T. Ferdinand, 2006). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Augusty T. Ferdinand, 2006).

Sebelum penyebaran kuesioner ditindak lanjuti sampai ke 100 responden, maka pada penelitian ini peneliti menguji cobakan 30 butir pertanyaan terhadap 30 responden. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan *program SPSS 20.00 for Windows*. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $>$ r tabel sebesar 0,361 (nilai r tabel untuk $n= 30$) ; $\alpha = 0,05$, maka item atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika pada nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $<$ r tabel sebesar 0,361 ; $\alpha = 0,05$ maka item atau pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk lebih lengkapnya uji validitas kuisoner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.1
Uji Validitas Instrumen

| Variabel | Pertanyaan | R Hitung (Bivariate Pearson) | R Tabel | Keterangan |
|---------------------|------------|------------------------------------|---------|------------|
| 1. Bukti Fisik | P1 | 0,784 | 0,361 | Valid |
| | P2 | 0,638 | 0,361 | Valid |
| | P3 | 0,506 | 0,361 | Valid |
| | P4 | 0,779 | 0,361 | Valid |
| | P5 | 0,562 | 0,361 | Valid |
| 2. Kehandalan | P1 | 0,854 | 0,361 | Valid |
| | P2 | 0,897 | 0,361 | Valid |
| | P3 | 0,899 | 0,361 | Valid |
| | P4 | 0,787 | 0,361 | Valid |
| | P5 | 0,543 | 0,361 | Valid |
| 3. Daya Tanggap | P1 | 0,730 | 0,361 | Valid |
| | P2 | 0,788 | 0,361 | Valid |
| | P3 | 0,496 | 0,361 | Valid |
| | P4 | 0,825 | 0,361 | Valid |
| | P5 | 0,744 | 0,361 | Valid |
| 4. Jaminan | P1 | 0,723 | 0,361 | Valid |
| | P2 | 0,643 | 0,361 | Valid |
| | P3 | 0,704 | 0,361 | Valid |
| | P4 | 0,851 | 0,361 | Valid |
| | P5 | 0,781 | 0,361 | Valid |
| 5. Empati | P1 | 0,878 | 0,361 | Valid |
| | P2 | 0,639 | 0,361 | Valid |
| | P3 | 0,725 | 0,361 | Valid |
| | P4 | 0,830 | 0,361 | Valid |
| | P5 | 0,620 | 0,361 | Valid |
| 6. Kepuasan Nasabah | P1 | 0,768 | 0,361 | Valid |
| | P2 | 0,819 | 0,361 | Valid |
| | P3 | 0,852 | 0,361 | Valid |
| | P4 | 0,839 | 0,361 | Valid |
| | P5 | 0,713 | 0,361 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Tabel V.1 diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{table} = 0,361$ (nilai r tabel untuk $n=30$), artinya semua indikator pada variabel bebas dan terikat adalah valid. Selanjutnya penyebaran indikator variabel pada kuesioner bisa diteruskan sampai pada 100 responden dan diuji dalam model regresi linear berganda.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel atau dapat dipercaya apabila instrumen cukup dapat menunjukkan kekonsistanan hasil pengukuran, sehingga dapat membuktikan bahwa alat ukur tersebut benar – benar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya (Arikunto, 2006). Untuk mengetahui reliabilitas instrumen penelitian digunakan rumus *Cronbach Alpha*. untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen dari variabel sebuah penelitian. Suatu kuesioner dikatakan handal jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2011).

Hasil uji reliabilitas kuisisioner penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel V.2
Hasil Uji Realibilitas

| Variabel | Koef. Alpha | Nilai Kritis | Status |
|------------------|-------------|--------------|--------|
| Bukti Fisik | 0,671 | 0,6 | Handal |
| Kehandalan | 0,862 | 0,6 | Handal |
| Daya Tanggap | 0,755 | 0,6 | Handal |
| Jaminan | 0,793 | 0,6 | Handal |
| Empati | 0795 | 0,6 | Handal |
| Kepuasan Nasabah | 0,855 | 0,6 | Handal |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach Alpha* yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan

semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan variabel pada kuesioner penelitian adalah reliabel artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian merupakan kuesioner yang baik Selanjutnya penyebaran indikator variabel pada kuesioner bisa diteruskan sampai pada 100 responden dan diuji dalam model regresi linear berganda.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Responden

Metode analisis deskriptif adalah cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas melalui pengumpulan, penyusunan, penganalisisan data, sehingga dapat diketahui gambaran umum dari objek yang diteliti (Sugiyono,2008). Data utama dalam penelitian ini adalah informasi dari responden dan pernyataan-pernyataan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam menganalisis masalah penelitian yang dirumuskan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (kuesioner). Jumlah pertanyaan seluruhnya adalah 30 butir pertanyaan yakni 5 butir pertanyaan untuk variabel *Tangibles* (X1), 5 butir pertanyaan untuk variabel *Reliability* (X2), 5 butir pertanyaan untuk variabel *Assurance* (X3), 5 butir pertanyaan untuk variabel *Responsiveness* (X4), 5 butir pertanyaan untuk variabel *Empahty* (X5) dan 5 butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Analisis deskriptif pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang pernah menggunakan jasa dari PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Kuesioner berisikan deskripsi responden dan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendidikan.

Penggolongan responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut diuraikan seperti sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang usia dari responden PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel V.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia (Tahun) | Jumlah | Prosentase |
|--------------|---------------------|---------------|-------------------|
| 1. | 20 - 30 | 18 | 20% |
| 2. | 31 - 40 | 36 | 36% |
| 3. | 41 - 50 | 24 | 24% |
| 4. | > 50 | 22 | 22% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel V.3 diatas menunjukkan bahwa Nasabah PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dalam penelitian ini paling banyak berusia antara 31 sampai dengan 40 tahun dengan jumlah 36 responden dan paling sedikit berusia lebih antara 20 sampai dengan 30 tahun dengan jumlah 18 responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel V.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Prosentase |
|--------------|---------------|------------|-------------|
| 1. | Laki – laki | 63 | 63% |
| 2. | Perempuan | 37 | 37% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel V.4 diatas menunjukkan bahwa Nasabah PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dalam penelitian ini didominasi oleh laki – laki sebanyak 63 responden dan perempuan sebanyak 37 responden. Hal ini menunjukkan bahwa Nasabah PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta didominasi oleh laki – laki dibanding perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan dari responden PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel V.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah | Prosentase |
|--------------|----------------|------------|--------------|
| 1. | Pegawai Negeri | 19 | 19% |
| 2. | Pegawai Swasta | 35 | 35% |
| 3. | Wiraswasta | 30 | 30% |
| 4. | Lainnya | 16 | 16% |
| Total | | 100 | 100 % |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel V.5 diatas menunjukkan bahwa Nasabah PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dalam penelitian ini paling dominan bekerja sebagai Pegawai Swasta dengan jumlah 35 responden dan paling sedikit bekerja sebagai Pegawai Negeri dengan jumlah 19 responden. Sedangkan lainnya seperti berprofesi sebagai Dokter, TNI dan Polri sebanyak 16 responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang tingkat pendidikan dari responden PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel V.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Prosentase |
|--------------|---------------------------|---------------|-------------------|
| 1. | SMA/SMK | 23 | 23% |
| 2. | Diploma | 9 | 9% |
| 3. | S1 | 49 | 49% |
| 4. | S2 | 19 | 19% |
| 5. | Lainnya | 0 | 0% |
| Total | | 100 | 100 % |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel V.6 diatas menunjukkan bahwa Nasabah PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dalam penelitian berdasar tingkat pendidikan paling dominan berpendidikan S1 dengan jumlah 49 responden dan paling sedikit berpendidikan Diploma dengan jumlah 9 responden.

2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini setelah mengenal karakteristik dari responden penelitian, berikut ini akan ditampilkan hasil olahan data primer yang

merupakan deskriptif penelitian berdasarkan pendapat responden. Selanjutnya, batasan setiap nilai jelas dilakukan pengelompokkan jawaban responden dengan menggunakan rumus berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

dimana:

m = skor tertinggi pada skala

n = skor terendah dalam skala

b = jumlah kelas atau kategori yang dibentuk

Dalam penelitian ini RS = 0,8 maka untuk mengintepretasikan rata-rata penilaian sikap dengan skala numerik linier adalah sebagai berikut:

Tabel V.7
Pembagian Kelas Analisis Destriptif Mean

| No. | Penilaian | Skala Numerik Linier |
|-----|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Sangat Baik / Sangat Puas | Nilai Skor > 4,2 s/d 5 |
| 2 | Baik / Puas | Nilai Skor antara > 3,4 s/d ≤ 4,2 |
| 3 | Cukup Baik / Cukup Puas | Nilai Skor antara > 2,6 s/d ≤ 3,4 |
| 4 | Tidak Baik / Tidak Puas | Nilai Skor antara > 1,8 s/d ≤ 2,6 |
| 5 | Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Puas | Nilai Skor antara 1 s/d ≤ 1,8 |

Sumber: data yang diolah peneliti

Secara deskriptif persentase hasil penelitian setiap dimensi faktor yang mempengaruhi Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta adalah sebagai berikut:

a. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel *Tangibles* (X₁)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel *Tangibles* (X₁) berdasarkan penilaian dari Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.8 berikut ini:

Tabel V.8
Indikator Variabel *Tangibles*

| No | Indikator Variabel I | Skor | | | | | Jumlah | Rata-rata | Kategori |
|--------------|---|------|----|----|----|----|--------------|-------------|-------------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | | | |
| 1. | Kerapihan pakaian dan penampilan petugas PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 5 | 28 | 41 | 26 | 388 | 3,88 | Baik |
| 2. | Kelengkapan alat informasi produk PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 4 | 26 | 40 | 30 | 396 | 3,96 | Baik |
| 3. | Kondisi lingkungan gedung pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 7 | 52 | 14 | 27 | 361 | 3,61 | Baik |
| 4. | Kelengkapan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab pada karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 1 | 25 | 39 | 35 | 408 | 4,08 | Baik |
| 5. | Kemenarikan desain eksterior dan interior gedung PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 4 | 32 | 43 | 21 | 381 | 3,81 | Baik |
| Total | | | | | | | 386,8 | 3,87 | Baik |

Sumber : Data diolah, 2017.

Dari tabel V.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai

variabel *Tangibles*. Dengan jawaban variabel *Tangibles* diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,587. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa *Tangibles* pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dipersepsikan baik oleh Nasabah yang pernah menggunakan jasa dari PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Indikator Kelengkapan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab pada karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,08. Sedangkan indikator Kondisi lingkungan gedung pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,61.

b. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel *Reliability* (X₂)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel *Reliability* (X₂) berdasarkan penilaian dari Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.9 berikut ini:

Tabel V.9
Indikator Variabel *Reliability*

| No | Indikator Variabel | Skor | | | | | Jumlah | Rata-rata | Kategori |
|----|---|------|----|----|----|----|--------|-----------|----------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | | | |
| 1. | Pelayanan <i>service</i> oleh PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 4 | 31 | 46 | 19 | 380 | 3,80 | Baik |
| 2. | Pelayanan klaim cepat oleh PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 6 | 52 | 19 | 23 | 359 | 3,59 | Baik |

Tabel V.9. Lanjutan

| | | | | | | | | | |
|--------------|--|---|---|----|----|----|--------------|-------------|-------------|
| 3. | Pelayanan tagihan premi sesuai dengan pemakaian pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 1 | 24 | 51 | 24 | 398 | 3,98 | Baik |
| 4. | Pelayanan penanganan polis oleh PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 3 | 31 | 42 | 24 | 387 | 3,87 | Baik |
| 5. | Sikap Petugas/Karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 5 | 47 | 26 | 22 | 365 | 3,65 | Baik |
| Total | | | | | | | 377,8 | 3,78 | Baik |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.9 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel *Reliability*. Dengan jawaban variabel *Reliability* diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,78. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa *Reliability* pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dipersepsikan baik oleh Nasabah yang pernah menggunakan jasa dari PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Indikator Pelayanan tagihan premi sesuai dengan pemakaian pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,98. Sedangkan indikator Pelayanan klaim cepat oleh PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,59.

c. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Assurance (X₃)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel Assurance (X₃) berdasarkan penilaian dari Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.10 berikut ini:

Tabel V.10
Indikator Variabel Assurance

| No | Indikator Variabel | Skor | | | | | Jumlah | Rata-rata | Kategori |
|--------------|---|------|----|----|----|----|------------|-------------|-------------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | | | |
| 1. | Kredibilitas petugas atau karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 3 | 21 | 36 | 40 | 413 | 4,13 | Baik |
| 2. | KemampuanPetugas PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjawab setiap pertanyaan Nasabah | 0 | 2 | 25 | 53 | 20 | 391 | 3,91 | Baik |
| 3. | Kepercayaan dan keamanan dalam transaksi di PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 7 | 20 | 46 | 27 | 393 | 3,93 | Baik |
| 4. | Kesopanan sikap dan tutur kata petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 4 | 24 | 54 | 18 | 386 | 3,86 | Baik |
| 5. | Kepercayaan kerahasiaan data pribadi di PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 3 | 33 | 33 | 31 | 392 | 3,92 | Baik |
| Total | | | | | | | 395 | 3,95 | Baik |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.10 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab baik dengan skor 4 pada 5 indikator mengenai variabel Assurance. Dengan jawaban variabel Assurance diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,95.

Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa *Assurance* pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dipersepsikan baik oleh Nasabah yang pernah menggunakan jasa dari PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Indikator Kredibilitas petugas atau karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,13. Sedangkan indikator Kesopanan sikap dan tutur kata petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,86.

d. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel *Responsiveness* (X₄)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel *Responsiveness* (X₄) berdasarkan penilaian dari Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.11 berikut ini:

Tabel V.11
Indikator Variabel *Responsiveness*

| No | Indikator Variabel | Skor | | | | | Jumlah | Indeks | Kategori |
|----|--|------|----|----|----|----|--------|--------|----------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | | | |
| 1. | Kesiapan petugas dalam melayani Nasabah PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 1 | 21 | 54 | 24 | 401 | 4,01 | Baik |
| 2. | Kemauan untuk membantu Nasabah oleh petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 1 | 36 | 34 | 29 | 391 | 3,91 | Baik |

Tabel V.11. Lanjutan

| | | | | | | | | | |
|--------------|--|---|---|----|----|----|------------|-------------|-------------|
| 3. | Kecepatan merespon Nasabah yang datang oleh karyawan/petugas PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 1 | 30 | 50 | 19 | 387 | 3,87 | Baik |
| 4. | Kesesuaian informasi yang diberikan oleh petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 3 | 37 | 40 | 20 | 377 | 3,77 | Baik |
| 5. | Kesediaan petugas/karyawan membantu nasabah PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 1 | 26 | 51 | 22 | 394 | 3,94 | Baik |
| Total | | | | | | | 390 | 3,90 | Baik |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.11 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel *Responsiveness*. Dengan jawaban variabel *Responsiveness* diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,90. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa *Responsiveness* pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dipersepsikan baik oleh Nasabah yang pernah menggunakan jasa dari PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Indikator Kesiapan petugas dalam melayani Nasabah PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,01. Sedangkan indikator Kesesuaian informasi yang diberikan

oleh petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,77.

e. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel *Emphaty* (X₅)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel *Emphaty* (X₅) berdasarkan penilaian dari Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.12 berikut ini:

Tabel V.12
Indikator Variabel *Emphaty*

| No | Indikator Variabel | Skor | | | | | Jumlah | Indeks | Kategori |
|--------------|---|------|----|----|----|----|--------------|-------------|-------------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | | | |
| 1. | Pemahaman petugas PT. Asuransi Jasa Tania Tbk dalam kebutuhan Nasabah secara spesifik | 0 | 3 | 31 | 48 | 18 | 381 | 3,81 | Baik |
| 2. | Kepedulian petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk kepada Nasabah | 0 | 1 | 44 | 35 | 20 | 374 | 3,74 | Baik |
| 3. | Kesabaran petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk kepada Nasabah | 0 | 2 | 34 | 48 | 16 | 378 | 3,78 | Baik |
| 4. | Ketulusan petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk kepada Nasabah | 0 | 1 | 28 | 49 | 22 | 392 | 3,92 | Baik |
| 5. | Fokus petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk Yogyakarta terhadap Nasabah selama transaksi | 0 | 1 | 40 | 35 | 24 | 382 | 3,82 | Baik |
| Total | | | | | | | 381,4 | 3,81 | Baik |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.12 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel *Emphaty*. Dengan jawaban variabel *Emphaty* diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,81. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa *Emphaty* pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dipersepsikan baik oleh Nasabah yang pernah menggunakan jasa dari PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Indikator Ketulusan petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk kepada Nasabah menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,92. Sedangkan indikator Kepedulian petugas/karyawan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk kepada Nasabah menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,74.

f. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel Kepuasan Nasabah (Y) berdasarkan penilaian dari Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.13 berikut ini:

Tabel V.13
Indikator Variabel Kepuasan Nasabah

| No | Indikator Variabel | Skor | | | | | Jumlah | Indeks | Kategori |
|--------------|---|------|----|----|----|----|------------|-------------|-------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | | | |
| 1. | Tingkat kepuasan Nasabah terhadap jasa service yang diberikan PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 6 | 19 | 41 | 34 | 403 | 4,03 | Puas |
| 2. | Tingkat kepuasan Nasabah terhadap kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 0 | 24 | 52 | 24 | 400 | 4,00 | Puas |
| 3. | Tingkat kepuasan Nasabah terhadap daya tanggap karyawan saat melayani pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 1 | 21 | 49 | 29 | 406 | 4,06 | Puas |
| 4. | Tingkat kepuasan Nasabah terhadap jaminan data pribadi pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 2 | 22 | 51 | 25 | 399 | 3,99 | Puas |
| 5. | Tingkat kepuasan nasabah terhadap empati yang diberikan petugas pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk | 0 | 1 | 17 | 61 | 21 | 402 | 4,02 | Puas |
| Total | | | | | | | 402 | 4,02 | Puas |

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.13 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab puas dengan skor 4 pada 5 indikator mengenai variabel Kepuasan Nasabah. Dengan jawaban variabel Kepuasan Nasabah diperoleh nilai total rata-rata sebesar 4,02. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori puas. Kondisi ini memberikan

kesan bahwa Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dipersepsikan puas oleh Nasabah yang pernah menggunakan jasa dari PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta..

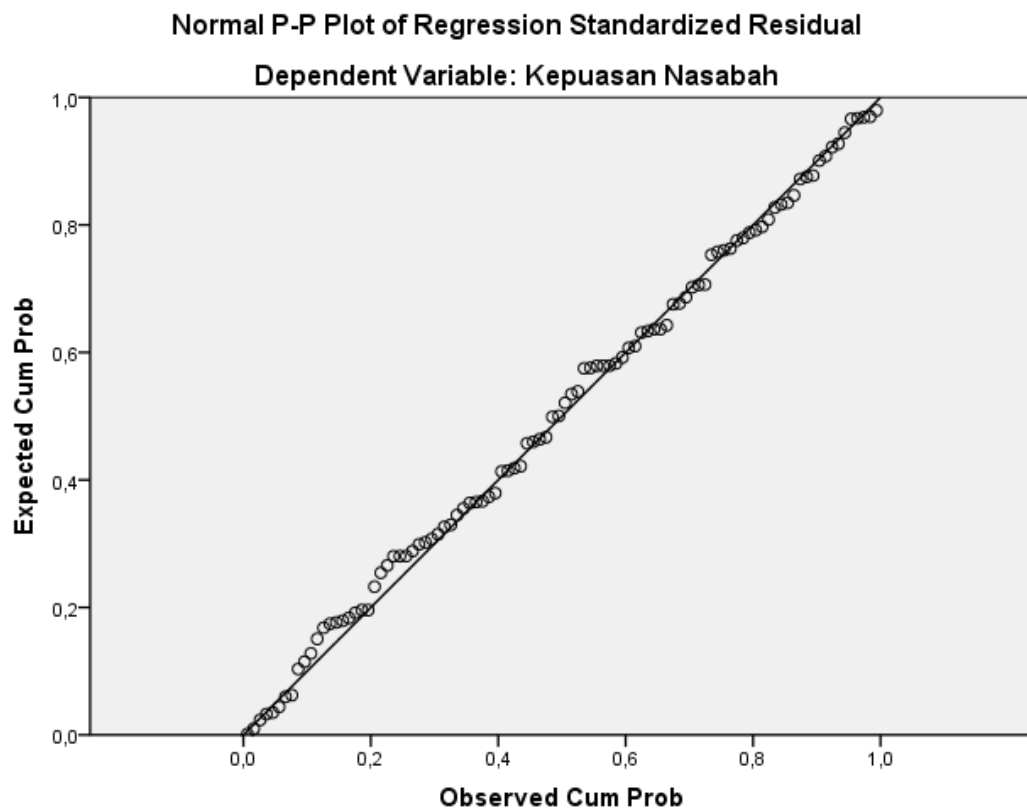
Indikator Tingkat kepuasan Nasabah terhadap daya tanggap karyawan saat melayani pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,06. Sedangkan indikator Tingkat kepuasan Nasabah terhadap jaminan data pribadi pada PT. Asuransi Jasa Tania Tbk menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,99.

3. Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas yang dilakukan menggunakan bantuan komputer *program SPSS 20.00 for Windows*. Hasil uji asumsi klasik disajikan sebagai berikut ini:

a. Uji Normalitas

Metode grafik yang handal untuk menguji normalitas data adalah dengan melihat normal *probability plot*, sehingga hampir semua aplikasi komputer statistik menyediakan fasilitas ini. *Normal probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (*hypotheetical distribution*).



Gambar V.1 Uji Normalitas

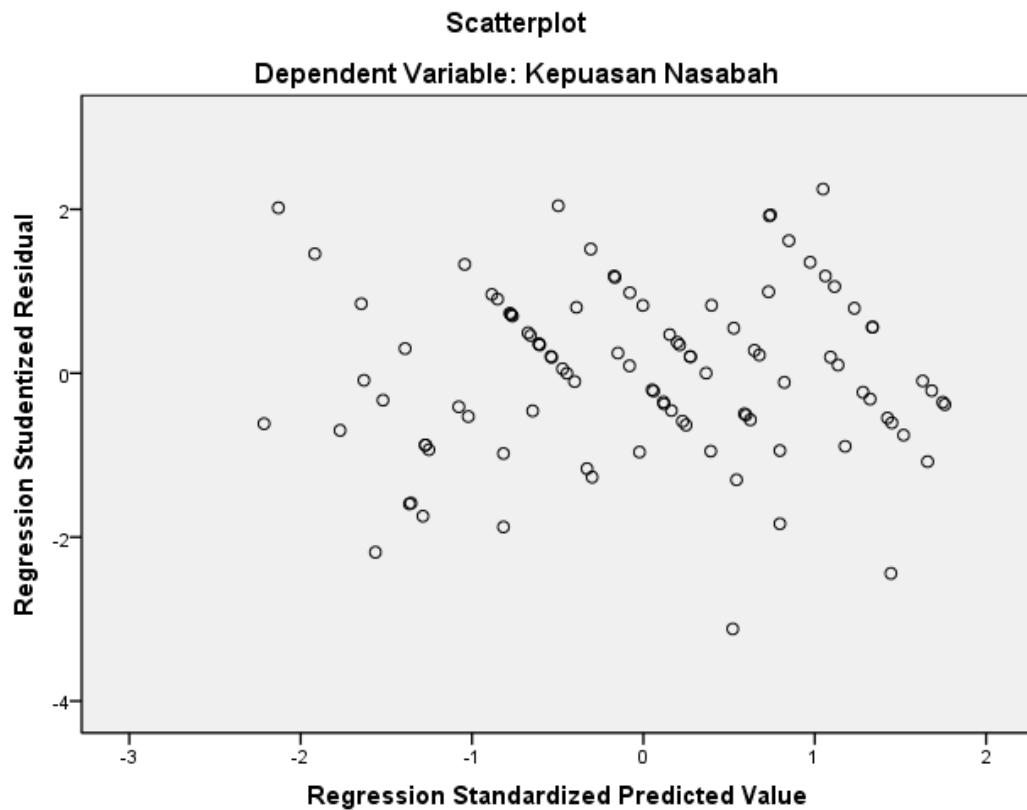
Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa penyebaran data (titik) pada *Normal P-Plot of Regression Standardized* dari variabel terikat menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali,2011). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variable terikat (z PRED) dan nilai residualnya (s RESID). Uji

heteroskedastisitas menghasilkan grafik pola penyebaran titik (scatterplot) seperti tampak pada Gambar V.1 berikut:



Gambar V.2 Uji Heterokedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan Gambar V.1 diatas Hasil uji heteroskedastisitas tidak menunjukkan adanya pola tertentu yang berarti tidak terjadi heterokodesitas dalam model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Tolerance-nya, apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai *Tolerance* di atas 0,1, maka diambil

kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinearitas.

Tabel V.14
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | Collinearity Statistics | |
|-----------------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 <i>Tangibles</i> | ,323 | 3,095 |
| <i>Realibility</i> | ,281 | 3,564 |
| <i>Assurance</i> | ,459 | 2,180 |
| <i>Responsiveness</i> | ,159 | 6,308 |
| <i>Empathy</i> | ,179 | 5,594 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model karena nilai *tolerance* di atas 0,1 nilai VIF < 10.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antar anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu. Durbin watson digunakan untuk mendeteksi terjadinya autokorelasi atau nilai dalam suatu model regresi dilakukan. Berdasarkan hasil output *program SPSS 20.00for Windows* dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel V.15
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Mode | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,912 ^a | ,831 | ,822 | 1,136 | 1,923 |

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai Durbin Watson sebesar 1,923 yang berada pada interval 1.66–2.34 yang berarti bahwa tidak ada autokorelasi.

4. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy* terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Data diolah secara statistik untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu *program SPSS 20.00 for Windows*. Hasil analisis uji regresi berganda dapat dilihat pada Tabel V.16 berikut ini:

Tabel V.16
Uji Interaksi Regresi Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | ,783 | ,907 | | ,864 | ,390 |
| X1 | ,156 | ,064 | ,182 | 2,441 | ,017 |
| X2 | ,035 | ,069 | ,040 | ,506 | ,614 |
| X3 | ,442 | ,062 | ,449 | 7,176 | ,000 |
| X4 | ,294 | ,100 | ,313 | 2,939 | ,004 |
| X5 | ,062 | ,094 | ,066 | ,660 | ,511 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Persamaan regresi berganda berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui sebagai berikut:

$$Y = 0,783 + 0,156.X_1 + 0,035.X_2 + 0,442.X_3 + 0,294.X_4 + 0,062.X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = *Tangibles*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Assurance*

X₄ = *Responsiveness*

X₅ = *Empathy*

Dari hasil estimasi regresi yang diperoleh dapat dijelaskan makna koefisien regresi sebagai berikut :

a = 0,783 Menunjukkan nilai konstanta dari Kepuasan Nasabah yang berarti jika pengaruh *Tangible, Realibility, Assurance, Responsiveness*

dan *Empathy* sama dengan nol maka nilai Kepuasan Nasabah adalah sebesar 0,783

- $b_1 = 0,156$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel *Tangible* sebesar 0,156 yang artinya apabila penilaian terhadap variabel *Tangible* (X_1) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Nasabah akan naik sebesar 0,156 satuan. Variabel *Tangible* memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Nasabah.
- $b_2 = 0,035$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel *Realibility* sebesar 0,035 yang artinya apabila penilaian variabel *Realibility* (X_2) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Nasabah akan naik sebesar 0,035. Variabel *Realibility* memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Nasabah.
- $b_3 = 0,442$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel *Assurance* sebesar 0,442 yang artinya apabila penilaian variabel *Assurance* (X_3) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Nasabah akan naik sebesar 0,442. Variabel *Assurance* memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Nasabah.
- $b_4 = 0,294$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel *Responsiveness* sebesar 0,294 yang artinya apabila penilaian variabel *Responsiveness* (X_4) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Nasabah akan naik sebesar 0,294. Variabel *Responsiveness* memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Nasabah.

$b_5 = 0,062$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel *Empathy* sebesar 0,062 yang artinya apabila penilaian variabel *Empathy* (X_5) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Nasabah akan naik sebesar 0,062. Variabel *Empathy* memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan analisis diatas dapat diketahui bahwa besarnya koefisien beta, maka pengaruh paling dominan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah pengaruh variabel *Assurance* karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,449.

5. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada 2 (dua). Pengujian terhadap hipotesis pertama untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji parsial (t-hitung) dan pengujian terhadap hipotesis kedua untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji simultan (F-hitung).

a. Uji t

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen yaitu *Tangible, Realibility, Assurance, Responsiveness* dan *Empathy* secara individual dalam menerangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Pengujian selanjutnya dilakukan untuk menguji hipotesis secara parsial dengan uji t sebagai berikut :

1) Variabel X_1 (*Tangible*)

H_{01} : *Tangible* secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

H_{a1} : *Tangible* secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

2) Variabel X_2 (*Realibility*)

H_{02} : *Realibility* secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

H_{a2} : *Realibility* secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

3) Variabel X_3 (*Assurance*)

H_{03} : *Assurance* secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

H_{a3} : *Assurance* secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

4) Variabel X_4 (*Responsiveness*)

H_{04} : *Responsiveness* secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

H_{a4} : *Responsiveness* secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

5) Variabel X_5 (*Empathy*)

H_05 : *Empathy* secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

H_a5 : *Empathy* secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Kriteria pengujian :

1. Sig t hitung $< 0,05$, maka Hipotesis diterima
2. Sig t hitung $> 0,05$, maka Hipotesis ditolak

Pengambilan keputusan :

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. *Tangible* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung 0,017 lebih besar dari 0,05.
2. *Realibility* (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung 0,614 lebih besar dari 0,05.
3. *Assurance* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung 0,000 lebih kecil dari 0,05.
4. *Responsiveness* (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung 0,004 lebih kecil dari 0,05.

5. *Empathy* (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung 0,511 lebih besar dari 0,05.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan melihat tingkat signifikansinya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan (5% atau 0,05). Jika signifikansi F hitung lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

Hasil uji F variabel bebas terhadap terikat adalah sebagai berikut:

Tabel V.17

Uji F

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 597,609 | 5 | 119,522 | 92,553 | ,000 ^a |
| | Residual | 121,391 | 94 | 1,291 | | |
| | Total | 719,000 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh bahwa nilai F-hitung sebesar 92,553. Sedangkan signifikansinya sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi

di bawah 0,05, maka berarti bahwa *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi dapat dianalisis melalui uji koefisien determinasi dengan menghitung adjusted R^2 . Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009). Nilai adjusted R^2 merupakan suatu ukuran ikhtisar yang menunjukkan seberapa garis regresi sampel cocok dengan data populasinya. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Koefisien determinasi yang semakin mendekati angka 0 maka semakin kecil pengaruh semua variabel dependen terhadap variabel independen. Jika mendekati angka 1 maka semakin besar pengaruh semua variabel dependen terhadap variabel independen.

Hasil koefisien determinasi menggunakan *program SPSS 20.00 for Windows* dapat di lihat pada Tabel V.18 di bawah ini:

Tabel V.18
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,912 ^a | ,831 | ,822 | 1,136 |

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan analisis koefisien determinasi untuk persamaan regresi diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,822 atau 82,2%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy* sebesar 82,2% sedangkan sisanya sebesar 17,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel produk, kualitas informasi dan lain sebagainya.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta. Berdasarkan data penelitian yang dianalisa maka dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Menurut Tjiptono (2006), bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Sarana fisik (*tangible*), didefinisikan oleh Parasuraman (1990) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05 ($0,017 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zumi Zahara Samosir (2005) yang menyatakan bahwa *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Menurut Zeithaml. et al. 1985 (Aviliani dan Wilfridus 1997) kehandalan (*reliability*) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990), *reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Menurut Parasuraman. et al. 1998 (Rambat L dan A. Hamdani, (2006) kehandalan (*reliability*) yaitu

kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,614 lebih besar dari 0,05 ($0,614 > 0,05$). Hasil Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zumi Zahara Samosir (2005) yang menyatakan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

3. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Jaminan (*assurance*) menurut Parasuraman, Zithaml, Berry (1990), yakni kompetensi, kesopan santunan, dan kemampuan para karyawan yang bekerja untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman. Kotler (2001) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Menurut Parasuraman, dkk. 1998 (Lupiyoadi & Hamdani, 2006) yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya

terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko ataupun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dengan Runista Rosvita (2008), Husnul Khatimah (2008) dan Zumi Zahara Samosir (2005) yang menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

4. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 (Lupiyoadi & Hamdani, 2006), daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2007) daya tangkap (*responsiveness*) adalah keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Sedangkan menurut Rangkuti (2006) *responsiveness* adalah suatu kemampuan

seorang pelayan jasa untuk membaca jalan pikiran pelanggan dalam mengharapkan produk yang mereka inginkan, sehingga pelanggan merasakan suatu perhatian yang serius dari pihak perusahaan akan harapan yang mereka butuhkan, dalam arti perusahaan harus cepat mengambil inisiatif akan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Daya tanggap (*responsiveness*) diukur berdasarkan penilaian pelanggan terhadap kemampuan perusahaan yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan serta kecepatan dalam melayani dan membantu memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, Yuliarmi dan Riyasa (2007). Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$). Hasil penelitian ini berbeda dengan Husnul Khatimah (2008) yang menyatakan bahwa *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

5. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Hubungan kepedulian dengan kepuasan pelanggan adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pelanggan terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah. Empati adalah sikap peduli, perhatian

dan pengertian dari pengelola atau pelayanan jasa akan kebutuhan dan keinginan konsumen, seperti mengenali pelanggan lama atau konsumen setia, mempelajari kebutuhan fisik konsumen dan mengantisipasinya, menyediakan layanan secara individual (Gilbert, 2003). Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Kotler (2001) mendefinisikan empati sebagai syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen. Dimensi empati ini adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum dimensi ini memang dipersepsikan kurang penting dibandingkan dengan dimensi kehandalan dan daya tanggap bagi konsumen, *study* yang dilakukan Frontier selama beberapa tahun terakhir untuk berbagai industri mengkonfirmasi hal ini. Akan tetapi untuk kelompok konsumen kelas atas, dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,511 lebih besar dari 0,05 ($0,511 > 0,05$). Hasil penelitian ini berbeda

dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Husnul Khatimah (2011) dan Zumi Zahara Samosir (2005) yang menyatakan bahwa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

6. Pengaruh *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

Dari hasil analisa menunjukkan bahwa variabel *Tangible, Realibility, Assurance, Responsiveness* dan *Empathy* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Runista Rosvita (2008) dan Zumi Zahara Samosir (2005) yang menyatakan bahwa *Tangible, Realibility, Assurance, Responsiveness* dan *Empathy* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.