

ABSTRAK
ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP DIMENSI
KUALITAS PELAYANAN PADA JASA ASURANSI BUMIPUTERA 1912
YOGYAKARTA
Christine Rahayu
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2003

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan pada jasa Asuransi Bumiputer 1912 dan mengetahui apakah ada perbedaan tanggapan konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan pada jasa Asuransi Bumiputera 1912 ditinjau dari tingkat usia, pendidikan, dan pendapatan. Studi kasus dilakukan terhadap konsumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan *quota sampling*. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menganalisis keandalan dari butir-butir pertanyaan kuesioner. Analisis data menggunakan Metode Mean untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap dimensi kualitas pada jasa asuransi Bumiputera 1912 Yogyakarta. Dan Analisis Chi-Square untuk menganalisis apakah ada perbedaan tanggapan konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan pada jasa asuransi Bumiputera 1912 Yogyakarta, ditinjau dari tingkat usia, pendidikan, dan pendapatan perbulan.

Dari penelitian tersebut diketahui bahwa sebagian besar konsumen Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Yogyakarta adalah berusia 26-35 tahun (34%) dan pendidikan terakhir responden adalah perguruan tinggi (64%). Tingkat pendapatan perbulan responden antara Rp. 500.001,00-Rp. 1000.000,00 (49%). Tanggapan konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan pada Jasa asuransi Bumiputera 1912 secara keseluruhan adalah positif/baik karena terdapat pada relevan perbandingan antara 0-100 yaitu untuk keandalan (4,2480), Ketanggapan (4,1733), Jaminan (4,3700), Empati (4,4350), dan Fasilitas Fisik (3,9960). Dimensi Kualitas yang paling tidak ada perbedaan adalah Keandalan, Ketanggapan, dan Fasilitas Fisik ditinjau dari tingkat usia, pendidikan, dan pendapatan dan dimensi kualitas yang terjadi perbedaan adalah Jaminan dan Empati ditinjau dari tingkat usia dan pendapatan.

ABSTRACT
ANALYSIS OF CUSTOMERS' RESPON IN REGARD TO THE
SERVICE QUALITY DIMENSION OF
BUMIPUTERA 1912 INSURANCE SERVICE YOGYAKARTA

Christine Rahayu
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2003

The aime of research is aimed to have a knowledge on how the customers respond to the service quality dimension of BUMIPUTERA 1912 insurance services and to obtain information whether there are any differentiations of responds to the service quality dimension of BUMIPUTERA 1912 insurance service in regard to the age, education level, and income. The case study was conducted to the customers of Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA 1912.

This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents and using sampling quotes for the sampling collection method. Validity and reliability test were used to analyze the reliability of each questions in the questionnaire. Data was analyzed using mean method to find out on the customers' respons regarding to the quality dimension in Bumiputera 1912 Yogyakarta insurance service. And Chi-Square analysis was used to analyze whether there are any differentiations in customers' respons to the service quality dimension of Bumiputera 1912 Yogyakarta insurance service in regard of age, education level, and monthly income.

The research shows that most of the costumers of Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Yogyakarta are in the age range of 26 to 35 years old (34%) and the highest education level is university level of education (64%). Respondents' monthly income various between Rp. 500.001, 00 to Rp. 1.000.000, 00 (49%). Overall respons to the service dimension quality of Bumiputera 1912 insurance service is positive/good since it lays in the ratio relevance between 0-100 which is for reliability (4,2480), responsiveness (4,1733), assurance (4,3700), empathy (4,4350), and physical facilities (3,9960). Quality dimension which does not have any differentiations regarding to age, education level, and income are reliability, responsiveness, and physical facilities while the quality dimension which have differentiation regarding to age, education level, and income are assurance and empathy.