

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI LAYANAN,
DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH
ASURANSI PT. ASABRI (PERSERO) KANCAB SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

NURUL HIDAYAH

NIM: G03219027



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Nurul Hidayah, G03219027, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 21 Maret 2023



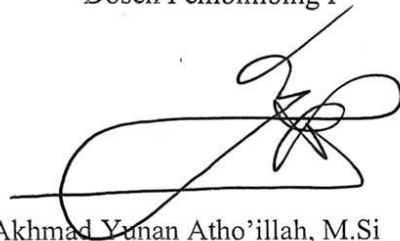
Nurul Hidayah

NIM. G03219027

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 27 Maret 2023


Dosen Pembimbing I



Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si

NIP. 198101052015031003

Dosen Pembimbing II



Rahma Ulfa Maghfiroh, SE., MM

NIP. 198612132019032009

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI LAYANAN, DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PT. ASABRI (PERSERO) KANCAB SURABAYA

Oleh:

Nurul Hidayah

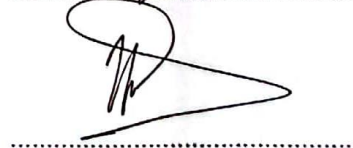
NIM: G03219027

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 April 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003
(Penguji 1)
2. Rahma Ulfa Maghfiroh, SE., MM
NIP. 198612132019032009
(Penguji 2)
3. Deasy Tantriana, MM
NIP. 198312282011012009
(Penguji 3)
4. Hj. Nurlailah, S.E., MM.
NIP. 196205222000032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan:



Surabaya, 12 April 2023



Dr. Sunardi Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I

NIP. 198005142000031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurul Hidayah
NIM : G03219027
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen
E-mail address : nurulhdy02@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Layanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi PT Asabri (Persero) Kancab Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Januari 2024

Penulis

(Nurul Hidayah)

ABSTRAK

Kepuasan nasabah menjadi faktor kunci keberhasilan bagi suatu perusahaan, tidak terkecuali bagi PT. Asabri (Persero) Kancab Surabaya. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Maka dari itu, penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, inovasi layanan, dan emosional terhadap kepuasan nasabah asuransi PT. Asabri (Persero) Kancab Surabaya”.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan jenis data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, website, dan buku. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Dimana melalui perhitungan diperoleh jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 240 nasabah pada PT. Asabri (Persero) Kancab Surabaya. Dalam menguji instrument dan hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Analysis Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis varians, yakni *Partial Least Square* (PLS) versi 3.2.9.

Hasil penelitian pada PT. Asabri (Persero) Kancab Surabaya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kedua, inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ketiga, emosional berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, inovasi layanan, emosional, kepuasan nasabah

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

Customer satisfaction is a key success factor for a company, no exception for PT. Asabri (Persero) Branch Office Surabaya. To improve customer satisfaction, companies should pay attention to any factors that may affect customer satisfaction. Therefore, this study aimed to analyze the influence of service quality, service innovation, and emotional on satisfaction of PT insurance customers. Asabri (Persero) Branch Office Surabaya”.

This study is a quantitative study that uses primary and secondary data types. Primary data are obtained from questionnaire results, while secondary data are obtained from journals, websites, and books. The sampling technique used in this study was purposive sampling. Where through the calculation, the number of samples used was obtained as many as 240 customers at PT. Asabri (Persero) Kancab Surabaya. In testing instruments and hypotheses in this study, analysis structural equation modeling (SEM) based on variance, namely Partial Least Square (PLS) version 3.2.9 was used.

The results of the research on PT. Asabri (Persero) Kancab Surabaya showed that the quality of service affects customer satisfaction. Second, service innovation has an impact on customer satisfaction. Third, emotions affect customer satisfaction.

Keywords: service quality, service innovation, emotional, customer satisfaction



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	14
TINJAUAN TEORITIS.....	14
2.1 Kepuasan Nasabah	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	16
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah	18
2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	21
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.3 Inovasi Layanan	23
2.3.1 Pengertian Inovasi Layanan.....	23
2.4 Emosional.....	28
2.4.1 Pengertian Emosional	28

DAFTAR TABEL

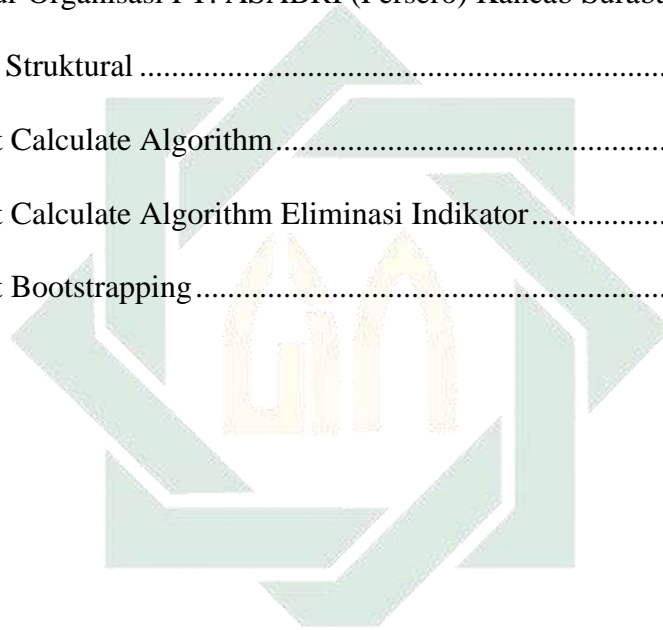
Tabel 1. 1 Data Klaim Asuransi PT. ASABRI (Persero).....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	52
Tabel 3. 2 Skala Instrumen Penelitian	55
Tabel 3. 3 Ringkasan Uji Validitas.....	58
Tabel 3. 4 Standar Reliabilitas Cronbachs's Alpha.....	59
Tabel 3. 5 Ringkasan Uji Reliabilitas	59
Tabel 3. 6 Ringkasan Inner Model.....	62



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	46
Gambar 4. 1 Logo PT. ASABRI (Persero).....	66
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. ASABRI (Persero) Kancab Surabaya	69
Gambar 4. 3 Model Struktural	84
Gambar 4. 4 Output Calculate Algorithm.....	86
Gambar 4. 5 Output Calculate Algorithm Eliminasi Indikator.....	87
Gambar 4. 6 Output Bootstrapping.....	98



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono. (2015). *Partial Least Squares (PLS)-Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis (I)*. CV ANDI.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Agarwal, I., & Gowda, K. R. (2020). The effect of airline service quality on customer satisfaction and loyalty in India. *Materials Today: Proceedings*, 37(Part 2), 1341–1348. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.06.557>
- Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Belanja Busana Secara Daring*. 92–102.
- Asabri. (2018). *ASABRI Mendekatkan Diri Dengan Peserta Melalui Unit Link*. [Www.Asabri.Co.Id](http://www.asabri.co.id).
https://www.asabri.co.id/view/563/Asabri_mendekatkan_diri_dengan_pesertanya_melalui_Unit_Link
- Asabri. (2022). *Apresiasi ASABRI kepada Mitra Bayar dan Kantor Cabang ASABRI Terbaik Tahun 2021*.
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Cangkaew, L. (2012). *Three Dimension Model Satge for Service Innovation in Hospital*. 3(2).
- Chin, W., & Todd, P. (1995). On The Use, Usefulness, adn Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. *Journal of Management Information System Quarterly*, 9(5).
- Cooper, D. ., & Schindler, P. . (2006). *Business Research Methods* (9th ed.). Irwin/McGraw-Hill.
- Cuevas-Vargas, H., Parga-Montoya, N., & Fernández-Escobedo, R. (2022). The adoption of ICT as an enabler of frugal innovation to achieve customer satisfaction. The mediating effect of frugal innovation. *Procedia Computer Science*, 199, 198–206. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.01.025>
- Delafrooz, N., & Taghineghad, M. (2013). *The Impact Of Service Innovation On Cunsomer Satisfaction*. 3(5), 127–144.

Offset.

- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Triguno. (1997). *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Terayon Press.
- Usmara, U. (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Amara Books.
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63(August), 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Wei, J., & Lin, X. (2022). Research on the influence of compensation methods and customer sentiment on service recovery effect. *Total Quality Management and Business Excellence*, 33(5–6), 489–508. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1856650>
- Widiatmoko, Bi., Sanosra, A., Nursaid, & Qomariah, N. (2019). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Kedinasan Dengan Tingkat Kunjungan Kedinasan Sebagai Variabel Intervening*. 5–10.
- Wikhamn, W. (2019). Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 76(September 2017), 102–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.009>
- Yamin, Sofayn, & Kurniawan, H. (2011). *Partial Least Square Path Modeling*. Salemba Infotek.
- Yunianto, F. (2021). *Asabri Perbarui Aplikasi Guna Optimalkan Layanan Di Saat Pandemi*. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/2559629/asabri-perbarui-aplikasi-guna-optimalkan-layanan-saat-pandemi#mobile-nav>