



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penyelesaian Klaim Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta

Angga Saputra

saputraanggas2511@gmail.com

Universitas Pamulang

Aldila Rahma Putri

dosen02570@unpam.ac.id

Universitas Pamulang

Korespondensi penulis: saputraanggas2511@gmail.com

Abstrak. *This study aims to determine how the influence of Service Quality and Claim Settlement on Customer Satisfaction of PT. Asuransi Intra Asia, both partially and simultaneously. This research method uses a nonprobability sampling technique where samples are taken by chance, with a sample size of 83 respondents. Data collection techniques using questionnaires, and data analysis techniques are validity tests, reliability tests, simple linear analysis, multiple linear, correlation coefficients, determination coefficients, and hypothesis tests. The results of this study indicate that there is a significant influence between Service Quality and Claim Settlement on Customer Satisfaction of PT. Asuransi Intra Asia simultaneously. This can be seen from the value of the regression equation, namely $Y = 4.552 + 0.298 X1 + 0.595 X2$. The constant of 4.552 indicates that Customer Satisfaction (Y) will be worth 4.552 if Service Quality (X1) and Claim Settlement (X2) are equal to zero. If other independent variables remain Service Quality increases by 1%, then the Customer Satisfaction (Y) will increase by 0.298. The correlation coefficient value is 0.850 and is positive. where the value is in the interval 0.800-1,000 meaning that the two variables have a very strong relationship. The Determination Coefficient Value is 0.722, so it can be concluded that the variables of Service Quality (X1) and Claim Settlement (X2) have an effect on the Customer Satisfaction variable (Y) of 72.2% while the remaining 27.8% is influenced by other factors. Simultaneous hypothesis testing obtained the calculated F value > F table or $(103.959 > 3.111)$, this is also strengthened by the p value < Sig.0.05 or $(0.000 < 0.05)$. This shows that there is a significant simultaneous influence between Service Quality and Claim Settlement on Customer Satisfaction at PT. Asuransi Intra Asia, Jakarta Branch.*

Keywords: *Service Quality, Claim Settlement, Customer Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penyelesaian Klaim terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Intra Asia, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian ini menggunakan Teknik nonprobability sampling dimana sampel diambil dengan cara kebetulan, dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden. Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner, dan teknik analisis data adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis linear sederhana, linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Penyelesaian Klaim terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Intra Asia secara simultan. Hal ini dapat dilihat dari nilai persamaan regresi yaitu $Y = 4,552 + 0,298 X1 + 0,595 X2$. Konstanta sebesar 4,552 menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan (Y) akan bernilai 4,552 jika Kualitas Pelayanan (X1) dan Penyelesaian Klaim (X2) sama dengan nol. Jika variabel independen lain tetap Kualitas Pelayanan meningkat sebesar 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0.298. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,850 dan bernilai positif. dimana nilai tersebut berada pada interval 0,800-1,000 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai Koefisien Determinasi sebesar 0,722 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Penyelesaian Klaim (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 72,2% sedangkan sisanya 27,8% di pengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis secara simultan diperoleh nilai F hitung > F tabel atau $(103,959 > 3,111)$, hal ini juga diperkuat dengan ρ value < Sig.0,05 atau $(0,000 < 0,05)$. hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Penyelesaian Klaim terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Penyelesaian Klaim, Kepuasan Pelanggan.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta, jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta, jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta terus meningkat dalam lima tahun terakhir.

Tercatat, jumlah kendaraan bermotor di Ibu Kota mencapai 26,37 juta unit pada 2022. Jumlah ini meningkat 4,39% dari tahun sebelumnya (year-on-year/yoy) sebanyak 25,26 juta unit. Adapun pada 2020 jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta ada sebanyak 24,26 juta unit. Angka tersebut naik dari 2019 sebanyak 23,86 juta unit dan dari 2018 sebanyak 22,49 juta unit. Berdasarkan jenisnya, jumlah kendaraan bermotor di Jakarta pada 2022 paling banyak berupa sepeda motor. Terdapat 17,3 juta unit sepeda motor di DKI Jakarta atau setara 65,6% dari total kendaraan bermotor di kota tersebut.

Seiring dengan beragam dan banyaknya kendaraan bermotor yang beredar di ibukota telah menimbulkan semakin padatnya kondisi lalu lintas dan risiko yang harus dihadapi oleh manusia juga semakin kompleks. Risiko yang mungkin terjadi pada kendaraan bermotor seperti kecelakaan dan kehilangan kendaraan bermotor akibat berbagai sebab. Asuransi khususnya asuransi kendaraan bermotor menarik untuk dikaji karena kendaraan bermotor merupakan barang investasi untuk kehidupan sehingga banyak masyarakat menggunakan perusahaan asuransi untuk mengalihkan risiko yang terjadi pada kendaraan bermotor mereka dari kejadian yang tidak diinginkan.

Hal diatas membuat industri asuransi di Indonesia saling bersaing untuk mendapatkan perhatian dari para pemilik Kendaraan Bermotor. Faktanya lini bisnis ini memiliki daya saing yang cukup ketat terutama dari segi Premi yang mana sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor Regulasi : 6/SEOJK.05/2017 dijelaskan bahwa Nilai Premi atau Kontribusi yang diterima Perusahaan setelah dikurangi dengan biaya akuisisi dimaksud yaitu komisi, diskon, dan/atau bentuk lainnya kepada Perusahaan Pialang Asuransi, Agen Asuransi, dan/atau pihak ketiga lainnya yang terkait dengan perolehan bisnis asuransi, termasuk kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta tidak boleh kurang dari 75% dari tarif Premi atau Kontribusi yang dikenakan oleh Perusahaan, sehingga dengan kata lain potongan premi untuk polis Asuransi Kendaraan Bermotor diseluruh Perusahaan Asuransi di Indonesia telah dipukul rata.

Hal tersebut mengakibatkan timbulnya persaingan yang cukup ketat dalam Industri Asuransi terutama dalam lini bisnis Asuransi Kendaraan Bermotor yang mana lini bisnis ini semakin menjamur di Industri Asuransi Indonesia. Tentunya dalam menghadapi hal ini sebagai Perusahaan Asuransi harus mengeluarkan servis terbaiknya baik dalam sisi produk serta klaim. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan indikator utama dalam industri layanan, termasuk dalam hal ini adalah industri Asuransi. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat membantu perusahaan Asuransi mempertahankan kepercayaan pelanggan serta menarik pelanggan yang baru juga. Sama halnya dengan Perusahaan Asuransi lainnya, PT Asuransi Intra Asia juga memiliki fokus terhadap Kepuasan Pelanggan baik terhadap layanan kaimnya maupun Kualitas Produk yang dimiliki terutama dalam lini bisnis Asuransi Kendaraan Bermotor.

Populasi asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta pada Tahun 2021 sebanyak 612 populasi, tahun 2022 sebanyak 541 populasi sedangkan Tahun 2023 498 Populasinya. Dari data diatas PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir. Dengan menurunnya populasi pada tiga tahun terakhir, penulis menyimpulkan bahwa beberapa pelanggan merasa tidak puas menggunakan jasa asuransi

kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penyelesaian Klaim Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta"**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2021:8) "metode kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada firasat positifis. Digunakan untuk meneliti yang berlandaskan pada filsafat positifis, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan". Menurut Sugiyono (2020:65) penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang besifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam kegiatan penelitian ini peneliti hanya mengenali apa yang terjadi pada objek atau wilayah yang diteliti, kemudian memaparkan apa yang terjadi dalam bentuk laporan penelitian secara detail, seperti apa adanya. Data yang terkumpul akan dikelompokan sesuai dengan jenis, sifat, atau kondisinya. Setelah datanya lengkap, kemudian akan dibuat kesimpulan dengan pendekatan studi kasus penulis terjun langsung dalam penelitian ini dengan observasi aktif terhadap kepuasan pelanggan asuransi PT Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta. Penelitian dilakukan di PT. Asuransi Intra Asia beralamatkan di Menara Hijau : Jl. Letjen MT. Haryono Kav. 33, Cikoko Pancoran Jakarta Selatan 12770, Telp 021-7986129. Penulis melakukan penelitian di PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta pada bulan Maret 2023 sampai November 2024. Adapun penelitian ini dilakukan secara bertahap disesuaikan dengan Tingkat kebutuhan penulis, diawali dengan penulisan proposal judul penelitian, seminar proposal, penyempurnaan materi proposal, pembuatan instrument penelitian, pengumpulan data primer dan sekunder, pengolahan data, bimbingan skripsi dan sidang yang telah didapat oleh penulis dan penyusun pelaporan skripsi. Populasi dapat juga disebut sebagai sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian, atau himpunan semua yang ingin diketahui. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan asuransi kendaraan bermotor PT. Asuransi Intra Asia untuk khusus wilayah Jakarta yang berjumlah 498 orang. Sampel Untuk menentukan besarnya ukuran sampel yang akan diteliti dari seluruh karyawan menggunakan rumus Slovin Siregar, maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 83 responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PT Asuransi Intra Asia adalah perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi, Perusahaan ini resmi berdiri pada tanggal 27 Juli 1999 sebagai Perusahaan Asuransi Umum di Indonesia. Melalui Akta No. 65 tanggal 12 Maret 2001. Akuisisi Sebagian saham dari pemegang saham terdahulu kepada pemegang saham baru yaitu PT Intra Asia Corpora. Sehingga pemegang saham PT Asuransi Intra Asia adalah PT Intra Asia Corpora dan koperasi karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia.

Hasil Uji Realibilitas

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai rca	Cronbach alpha	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,993	0,60	Reliabel
2	Penyelesaian Klaim (X2)	0,993	0,60	Reliabel

3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,994	0,60	Reliabel
---	------------------------	-------	------	----------

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26

Angka RCA >0,60 menunjukkan bahwa temuan uji reliabilitas padadi atas mendukung bahwa produk tersebut dapat diandalkan. Hasilnya, data tersebut layak untuk terus digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

Tabel 2 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.50792768
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.071
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Nilai signifikansi $\alpha = 0,200$ ditentukan dengan menganalisis hasil pengujian yang ditampilkan pada sebelumnya. Nilai tersebut lebih dari $\alpha = 0,050$ atau $0,200 > 0,050$. Hasilnya, distribusi persamaan normal diasumsikan dalam pengujian ini.

Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 3 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Durbin – Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.850 ^a	.722	.715	3.470	1.870
a. Predictors: (Constant), Penyelesaian Klaim, Kualitas Pelayanan b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Adapun Kesimpulan angka pemeriksaan Durbin -Watson (DW) diperoleh sebesar 2,308. Angka ini memperlihatkan bahwasanya tidak ada gejala autokorelasi positif atau negative yang signifikan, menurut kriteria interpretasi DW.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	6.620	2.514		2.633	.010
	Kualitas Pelayanan	.827	.068	.804	12.176	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan hasil perhitungan regresi di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi $Y = 6.620 + 0.827 X_1$. Dari persamaan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 6.620 diartikan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1) tidak ada maka telah terdapat nilai Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 6.620 *point*.
- b. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,827 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel penyelesaian klaim (X_2), maka setiap perubahan 1 unit pada kualitas pelayanan (X_1) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,827 *point*.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Penyelesaian Klaim (X_2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.056	2.251		2.691	.009
	Penyelesaian Klaim	.856	.062	.839	13.864	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan hasil perhitungan regresi di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi $Y = 6,056 + 0,856 X_2$. Dari persamaan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 6,056 diartikan bahwa jika variabel Penyelesaian Klaim tidak ada, maka telah terdapat nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 6,056 *point*.
- b. Nilai koefisien regresi Penyelesaian Klaim (X_2) sebesar 0,856 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada Kualitas Pelayanan (X_1), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Penyelesaian Klaim (X_2) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,856 *point*.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 61 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	4.552	2.287		1.991	.050
	Kualitas Pelayanan	.298	.129	.290	2.315	.023
	Penyelesaian Klaim	.595	.128	.583	4.661	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			
---	--	--	--

Sumber : Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi pada tabel di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi $Y = 4,552 + 0,298 X_1 + 0,595 X_2$ diperoleh dari temuan analisis regresi pada tabel di atas. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 4,552 diartikan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penyelesaian Klaim (X_2) tidak dipertimbangkan maka Kepuasan Pelanggan (Y) hanya akan bernilai sebesar 4,552 *point*.
- b. Nilai Kualitas Pelayanan (X_1) 0,298 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Penyelesaian Klaim (X_2), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,298 *point*.
- c. Nilai Penyelesaian Klaim (X_2) 0,595 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Penyelesaian Klaim (X_2) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,595 *point*.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 72 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.620	2.514		2.633	.010
	Kualitas Pelayanan	.827	.068	.804	12.176	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan pada hasil pengujian tabel di atas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau (12,176 > 1,999) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

- 1) Pengaruh Penyelesaian Klaim (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Menentukan rumusan hipotesisnya adalah:

$H_0 : \rho_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Penyelesaian Klaim terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta.

$H_a : \rho_2 \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan antara Penyelesaian Klaim terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta.

Tabel 8 Hasil Uji t Variabel Penyelesaian Klaim (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.056	2.251		2.691	.009
	Penyelesaian Klaim	.856	.062	.839	13.864	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan pada hasil pengujian tabel di atas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau (13,864 > 1,999) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai $\rho\ value < Sig.0,05$ atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penyelesaian klaim terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 93 Hasil pengolahan data pengujian f simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2503.017	2	1251.508	103.959	.000 ^b
	Residual	963.080	80	12.038		
	Total	3466.096	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Penyelesaian Klaim, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau (103,959 > 3,111), hal ini juga diperkuat dengan $\rho\ value < Sig.0,05$ atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Penyelesaian Klaim terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta.

KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan berdasarkan analisis penelitian mengenai hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Penyelesaian Klaim terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta : Pertama, Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta. Seperti yang terlihat dari hasil uji t dengan angka t hitung 12,176 lebih besar dari ttabel 1,999 dengan nilai signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05. Hal tersebut dapat diartikan bahwasanya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta. Kedua, Penyelesaian Klaim (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta. Seperti yang terlihat dari hasil uji t dengan angka t hitung 13,864 lebih besar dari ttabel 1,999 dengan nilai signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05. Hal tersebut dapat diartikan bahwasanya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Penyelesaian Klaim (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta. Ketiga, Kualitas Pelayanan (X1) dan Penyelesaian Klaim (X2) secara simultan sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta. Seperti yang terlihat dari hasil uji F dengan angka F hitung 103,959 lebih besar dari Ftabel 3,111 dengan nilai signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05. Hal tersebut dapat diartikan bahwasanya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Penyelesaian Klaim (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. Asuransi Intra Asia Cabang Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.

- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Handayani, S. (2017). Pengaruh penyelesaian klaim asuransi terhadap pencapaian target penjualan produk asuransi ajb bumiputera 1912 cabang *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1).
- Wulandari, J. R. (2019). Pengaruh Premi, Klaim, Investasi, Dan Underwriting Terhadap Laba Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Di Indonesia Periode Tahun 2013–2017.
- Ramadhani, D., Soemitra, A., & Imsar, I. (2023). Pengaruh Kinerja Agen Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Proses Penyelesaian Klaim Produk Asuransi Jiwa: Studi Kasus pada AJB Bumiputera 1912 Wilayah Medan. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 209-214.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach I and bistro. *Agora*, 7(2).
- Freddy, M. (2020). *Pengaruh* kualitas pelayanan dan penyelesaian klaim terhadap kepuasan pelanggan asuransi kendaraan bermotor pada pt asuransi intra asia. *Jurnal asuransi*, 1.