

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASKRINDO PERSERO CABANG MALANG

**Fadhilah Dwi Oktaviona**

Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Muhammadiyah Gresik

Korespondensi penulis: [diladwiviona@gmail.com](mailto:diladwiviona@gmail.com)

**Sukaris**

Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Muhammadiyah Gresik

E-mail: [sukaris21@umg.ac.id](mailto:sukaris21@umg.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze how service quality in the form of reliability, responsiveness and empathy, confidence shows whether the quality possessed by PT. askrindo can affect customer satisfaction. This research was conducted using qualitative methods, with respondents coming from customers of PT. Askrindo who holds an insurance policy for a period of 1 to 5 years. This research shows the quality of services provided by PT. Askrindo Malang branch is very influential on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service quality, Customer Satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan berupa kehandalan, daya tanggap dan empati, keyakinan menunjukkan apakah kualitas yang dimiliki oleh PT. askrindo dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, dengan responden yang berasal dari pelanggan PT. Askrindo Cabang Malang yang memegang polis asuransi untuk jangka waktu 1 sampai dengan 5 tahun. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Askrindo cabang Malang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah.

### PENDAHULUAN

Di era yang semakin maju ini menjadikan berbagai bisnis dijalankan dari bisnis makanan, elektronik, bangunan dan jasa. Pelaku bisnis saat ini pun tidak hanya peduli tentang laba yang diperoleh namun, juga tingkat keamanan yang tinggi juga menjadi hal yang perlu dipertimbangkan. Salah satu solusi bagi para pemegang bisnis saat ini dalam menjaga bisnisnya dari segala resiko ialah dengan menggunakan asuransi. Berdasarkan Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) yang menjelaskan bahwa: "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dimana seorang penanggung

mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.” Dengan menggunakan asuransi, para pelaku bisnis ini harus mengeluarkan beberapa uang demi menjaga keamanan segala bentuk resiko dalam usahanya Saat ini perusahaan-perusahaan asuransi dari mulai milik negara hingga swasta sudah mulai banyak di Indonesia. Dari Sabang hingga Merauke terdapat beberapa perusahaan asuransi. Bahkan hingga pelosok negeri, terdapat beberapa cabang-cabang dari perusahaan asuransi. Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia yang menjadi bagian dari badan usaha milik negara (BUMN) yaitu PT Asuransi Kredit Indonesia Persero atau Askrindo. Perusahaan ini berdiri pada 6 April 1971 dan berdasarkan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 1/1971 tanggal 11 Januari 1971 menjadikan perusahaan ini sebagai perusahaan asuransi jasa untuk mengemban misi dalam pemberdayaan UMKM . Perusahaan ini membantu para nasabah dan terutama UMKM guna membantu perekonomian di Indonesia sebagai lembaga penjamin atas kredit yang telah disalurkan oleh beberapa perbankan di Indonesia.

PT. Askrindo Persero memberikan layanan pada seluruh lapisan masyarakat, dari UMKM hingga *obligee*. Askrindo mempunyai kantor cabang hampir di seluruh penjuru di Indonesia. salah satunya terdapat di Provinsi Jawa Timur kota Malang, PT Askrindo persero cab Malang. PT Askrindo dalam menjalankan perusahaannya mempunyai beberapa bagian divisi salah satunya ialah, divisi pemasaran. Pemasaran dalam memasarkan produk produknya perlu melakukan strategi pemasaran yang baik agar produk yang dipasarkan dapat dikenali oleh konsumen dan dapat terjual sehingga dapat mencapai target yang maksimal.

Umumnya dalam menjalankan sebuah bisnis jasa maupun barang, kualitas pelayanan kepada konsumen menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kualitas memberi suatu dorongan yang dapat menjembatani antara perusahaan dengan konsumen. Di sisi lain, Kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan para pelanggan. Untuk Mempertahankan keberadaan perusahaan di masyarakat, perusahaan jasa harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Memahami kebutuhan pelanggan secara akurat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

PT. Askrido cab Malang berusaha senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabahnya. Namun bentuk sebuah pelayanan kepada pelanggan sangat bervariasi, seperti melakukan kunjungan-kunjungan pada mitra bank dan sosialisasi tentang asuransi kepada nasabah. Kurang maksimalnya dalam melakukan kunjungan-kunjungan ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan dapat mengurangi kepuasan yang diberikan oleh pemasar kepada calon nasabah. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Askrido Cab Malang.

November 2022 di PT Askrido Persero cab Malang. Pada penelitian lapangan, interaksi dan informasi akan digali lebih dalam untuk mengetahui realitas yang terjadi

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1.1. Teori kepuasan kualitas pelayanan**

Pelayanan jasa adalah tindakan/rangkaian tindakan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau bahkan secara langsung secara fisik dan memastikan kepuasan pelanggan (Lukman dalam Sinambela 2006:5)

Sedangkan menurut (Lupiyoadi, 2006:68) Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang meliputi kecepatan dalam melayani pelanggan, kesediaan memenuhi kebutuhan pelanggan dan penyerahan barang atau produk secara baik

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman (Lupiyoadi, 2006:182) :

#### a) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan PT, Askrido cab Malang memberikan pelayanan sesuai dengan ditawarkan. Adapun indikatornya ialah:

1. Kecepatan dan ketepatan penerbitan polis.
2. Kemudahan dalam Prosedur administrasi serta pembayaran
3. Keramahan para karyawan saat melayani pemegang polis

#### b) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsif adalah praktik yang membantu menyediakan pelanggan dengan layanan yang cepat (responsif) dan tepat dengan memberikan informasi yang jelas.

Adapun indikatornya :

1. Memberikan kejelasan informasi yang mudah dimengerti.
2. Memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan

c) Kepastian (*Assurance*) Karyawan PT. Askrindo Cabanag Malang memiliki pengetahuan yang baik dan dapat dipercaya oleh nasabah. Adapun indikatornya ialah:

1. Pengetahuan tentang produk yang ditawarkan
2. Jaminan dalam keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

d) Empati (*Emphaty*)

Sikap PT. Askrindo Cabang Malang dalam memberi perhatian yang kepada pada nasabah. Adapun indikatornya ialah:

1. Perhatian PT. Askrindo Cabang Malang kepada nasabah.
2. Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan kepada nasabah.
3. Kesabaran karyawan dalam memberikan layanan.
4. Kesiediaan karyawan dalam membantu kesulitan yang dihadapi.

e) Penampilan fisik (*Tangibles*)

Sikap PT. Askrindo Cabang Malang dalam menunjukkan eksistensinya yang dapat dilihat, dirasakan langsung oleh nasabahnya. Adapun Indikatornya ialah:

1. Kerapian penampilan staff.
2. Kebersihan dan kenyamanan ruangan.
3. Sarana dan prasarana yang dimiliki PT. Askrindo Cabang Malang.

## 1.2. Teori kepuasan nasabah

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadi dan Sopiah, 2013:180). Kotler (2006) dalam Wijaya (2011), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pendapat lain yaitu Robledo (2001) dalam Astuti (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai selisih (gab) antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan.

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis( Kumala Dewi, Indri et all, 2022 : 29 ).

Data analysis in the study was carried out through descriptive analysis method, which is defined as an attempt to collect and compile data, then an analysis of the data is carried out, while the data collected is in the form of words. (Kasih Prihantoro, Budi Pramono et al, 2021 : 198).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2007:1), metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mempelajari objek rasional, pentingnya peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara campuran, analisis data bersifat induktif, dan kualitatif merupakan penelitian yang berlangsung mengutamakan manfaat dari leveling. Dimana dalam memperoleh data, peneliti melakukan wawancara serta November 2022 di PT Askrindo Persero cab Malang. Pada penelitian lapangan, interaksi dan informasi akan digali lebih dalam untuk mengetahui realitas yang terjadi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berlandaskan dari hasil wawancara serta telah dilaksanakan pemantauan di lapangan yang telah penulis lakukan, maka dapat dijabarkan mengenai kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah PT. Askrindo Cab Malang. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh hasil mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman (Lupiyoadi, 2006:182) sehingga akan ditemui apakah PT Askrindo Persero cab Malang dapat membuktikan bahwa Kualitas pelayanan yang diterapkan sesuai dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun sebelum mewawancarai beberapa nasabah, penulis juga mewawancarai kepala bagian divisi pemasaran bapak Agus Hari Setyawan. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

### **Keandalan (*Realibility*)**

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan *service quality* yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) (Tjiptono (2006:70).

1. Kecepatan dan ketepatan dalam penerbitan polis.

Menurut bapak Hari saat ditanya tentang kecepatan dalam penerbitan polis apakah ada kendala, dan menurut beliau “ untuk proses penerbitan dari pengajuan sudah cepat dan sudah sesuai dengan prosedur, kalau misalkan ada kendala itu biasanya ada trouble dari sistem, dan itu juga tidak bisa dikendalikan. Pengaruhnya ya itu kadang agak lama dan butuh waktu, sehingga itu yang kadang menjadi kendala dalam penerbitan polis. Namun saat ada kendala ini kita juga sudah pastinya menghubungi dan mengkomunikasikan terkait kendala yang seperti ini kepada nasabah langsung.” Sedangkan hasil yang didapatkan oleh saat mewawancarai nasabah (CV. PP) ialah sebagai berikut “ menurut saya setelah saya menjadi nasabah selama 5 tahun ini, proses dalam penerbitan polis di Askrindo sudah cukup cepat, kalau ada kendala pihak Askrindo juga langsung menelepon dan memberi tau adanya trouble jaringan kadang juga trouble sistem, jadi kami juga langsung tau.” Nasabah (CV. JS) “meskipun saya terhitung nasabah baru di sini, tapi saya saat pertama kali mengajukan asuransi itu menurut saya lumayan cepat, dan kebetulan waktu itu saya menggunakan asuransi lewat bank dan waktu itu ada kendala sedikit dari pihak bank, dan saya juga langsung di beri tau terkait masalah itu.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat penulis simpulkan bahwa PT. Askrindo dalam melakukan proses penerbitan polis sudah cukup cepat. Dan saat ada kendala dalam penerbitan polis, PT. Askrindo selalu memberikan informasi terkait dengan kendala tersebut.

2. Kemudahan dalam Prosedur administrasi serta pembayaran premi.

Menurut bapak Hari selama menjadi kepala bagian di divisi pemasaran ini dalam melakukan beberapa prosedur administrasi dan pembayaran premi jarang ada kesulitan, beliau menuturkan “Alhamdulillah sampai saat ini saya menjabat sebagai kepala bagian disini jarang menemukan adanya kendala dalam melakukan proses administrasi dan pembayaran premi kepada nasabah. Kita disini banyak sekali nasabah dari luar kota Malang, maka dari itu untuk melakukan proses administrasi nasabah kita dari dalam kota maupun yang diluar kota, kita dapat menerima berkas berkas pengajuan tersebut bisa dari berbagai jalur, seperti bisa menggunakan *Whatsapp*, *espedisi*, *gosend* dan untuk melakukan premi pembayaran pun bisa melakukan lewat transfer dan tidak harus datang ke kantor”. Sedangkan menurut nasabah (CV. PP) “kebetulan saya ini nasabah Askrindo yang beralamat Pasuruan, dan saya mempunyai proyek di Kota Malang. Dalam

pengumpulan pengajuan berkas administrasi saya sangat terbantu karna bisa lewat ekspedisi jadi saya tidak bolak balik luar kota hanya karna 1 berkas yang tertinggal, kadang juga saya bisa *scan* terus kirim *Whatsapp* jadi saya terbantu sekali”. Nasabah (CV. JS) “saya kemarin mengajukan asuransi disini juga tidak pernah kesulitan, paling kesulitannya itu saat pengumpulan berkas saya saja. Biasanya kalo ketinggalan berkas satu bisa saya kirim *whatsapp*, tp kalau banyak saya bisa kirim *gosend*”.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses pengumpulan berkas pengajuan serta pembayaran premi, PT Askrimdo cab Malang membuktikan kemudahan dalam melakukan proses administrasi dan segala jenis pembayaran.

### 3. Keramahan para karyawan ketika melayani para pemegang polis

Saat melakukan pelayanan hal yang perlu diperhatikan pertama kali ialah sikap kepada nasabah. Hal ini disampaikan oleh bapak Hari, beliau memberikan pendapatnya “saya dan rekan rekan sekalian saat menemui nasabah yang hal yang utama selain dari pelayanan yang baik menurut saya itu adalah sikap awal kita, saat kita menunjukkan sikap kita yang ramah kepada nasabah itu akan memberikan *feedback* yang baik. *Feedback* inilah yang akan mereka rasakan seperti kepuasan dalam melakukan pelayanan.” Dari hasil wawancara tersebut melihat bahwa memang dalam melakukan pelayanan hal yang utama dari segala macam strategi pemasaran ialah dengan sikap yang ramah.

Selain itu lontaran nasabah lain juga disebutkan bahwa, nasabah tersebut telah menjadi nasabah selama 5 tahun dan keramahan yang mereka terima saat pertama kali mengajukan asuransi hingga 5 tahun ini selalu sama bahkan lebih erat dan hangat. Ini membuktikan bahwa keramahan yang diberikan oleh PT. Askrimdo akan berdampak kepada kepuasan nasabah.

### **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Sedangkan menurut Hardiyanti (2010:28), pengertian ketanggapan (*responsiveness*) adalah respon dari karyawan dalam kesediannya membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.

#### 1. Kejelasan dalam memberikan informasi dan mudah untuk dimengerti.

Dalam menjelaskan sesuatu saat melakukan pelayanan kepada nasabah selain keramahan, terdapat hal lain yang haru diperhatikan. Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti akan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengerti atas

informasi yang diberikan. Peneliti kembali memberikan pertanyaan kepada bapak Hari dan beliau memberikan pendapatnya sebagai berikut “saya tau bahwa tidak semua nasabah saya mengerti akan bahasa seputar perasuransian. Karna memang dari rata rata nasabah diluar KUR, mereka merupakan perwakilan yang diutus sama direktornya mengurus segala perasuransian, biasanya nasabah yang lama itu dapat langsung mengerti tentang alur pengajuan dari kami, sedangkan kalau yang baru baru mengajukan itu masih awam, nah itu menjadi tanggung jawab kita menjelaskan secara detil dan jelas dengan bahasa yang mudah dipahami agar mereka bisa juga bisa paham dengan mudah. Kalau misalkan masih ada yang belum paham kami pasti senantiasa menjelaskan ulang sampai nasabah kami paham betul”.

Dari tanggapan bapak Hari tersebut, peneliti kembali membuktikan dan mengajukan pertanyaan yang sama kepada nasabah (CV PP), apakah PT. Askrindo dalam memberikan informasi sudah cukup jelas untuk dimengerti. Kemudian tanggapan beliau ialah “saya itu dulu pernah datang ke kantor askrindo untuk sekedar tanya tanya aja, dan menurut saya waktu itu saya sangat senang karena mereka memberikan informasi kepada saya itu sangat jelas dan dapat saya mengerti makanya saya memutuskan untuk mengajukan asuransi proyek saya waktu itu langsung kepada PT.Askrindo”

Dengan melihat bahwa nasabah mengakui kesenangan yang diperoleh, maka dapat penulis simpulkan bahwa dalam menjelaskan informasi kepada nasabah, PT. Askrindo telah membuktikan hal tersebut sehingga nasabah menjadi puas.

2. Reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pemegang polis.

Reaksi yang cepat merupakan hal yang sangat disenangi oleh konsumen. Dengan memberikan reaksi yang cepat konsumen dapat terlayani dengan baik. Hal dasar dalam melakukan pelayanan yang baik ini harus diterapkan oleh semua perusahaan penjualan barang dan jasa. Bapak Hari menuturkan bahwa meskipun keluhan jarang ditemui, namun dalam memberikan reaksi tentu saja tidak harus ketika terjadi adanya keluhan. “biasanya kalau ada keluhan itu jarang sih mba, malah lebih sering keluhan dari nasabah itu langsung ke kita, maksudnya, mereka itu akan menghubungi kita secara pribadi dan itu yang membuat kami akan menjadi mudah juga dalam merespon mereka.”

Hal tersebut juga dibuktikan ketika peneliti memberikan pertanyaan yang sama kepada nasabah (CV JS). “saya pribadi jarang sih mba kalau ada keluhan gitu, karna menurut saya semuanya dipermudah disini, kalau ada pun saya kan punya no WA dari

salah satu staff sini, jadi saya ya bisa langsung menghubungi saja sih.” Penjelasan yang diberikan kepada nasabah tersebut memberikan tambahan bukti bahwa PT.Askrindo cab Malang dalam memberikan reaksi yang cepat dapat dibuktikan dengan nasabah yang langsung menghubungi nomor WA dan langsung ditangani oleh pihak PT. Askrindo cab Malang.

### **Empati (*Emphaty*)**

1. Perhatian PT. Askrindo cab Malang kepada pemegang polis.

Memberikan perhatian kepada nasabah juga menjadi hal yang mendasar dalam memberikan pelayanan yang baik. Bentuk dalam memberikan dasarnya sangat bermacam macam. Hal inilah yang membuat peneliti memiliki rasa penasaran kepada PT. Askrindo cab Malang, seperti apakah bentuk perhatian tersebut. “kalau bentuk perhatian saya ambil contohnya dari KUR ya mba, kalau KUR nasabah kita sudah bukan lagi *obligee* lagi melainkan bank bank yang bermitra dengan PT.Askrindo. contohnya saat Bank BRI kemarin HUT yang ke 127, kita selain memberikan bentuk ucapan formal, kita juga mendukung penyelenggaraan kegiatan HUT tersebut di beberapa cab malang di Probolinggo dan terutama kota Malang dengan memberikan *doorprize* dan ikut serta dalam acara tersebut.” Perhatian yang dilakukan oleh PT.Askrindo cab Malang ini dilakukan untuk meningkatkan hubungan kerja sama antar mitra sehingga dapat diharapkan mitra dapat merasakan kepuasan terhadap perhatian dan dukurngan yang telah diberikan.

2. Kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan yang dihadapi pemegang polis.

Umumnya dalam divisi pemasaran sebuah perusahaan, mereka dituntut untuk mencari calon konsumen potensial. Namun dilansir dari laman <https://glints.com/id/> tentang berbagai macam peran dari divisi pemasaran, terdapat 4 macam yaitu :

1. *Inside sales force*
2. *Outside sales force*
3. *Support sales force*
4. *Lead generation*

Peranan tersebut dimiliki oleh PT. Askrindo cab Malang, dengan terbukti adanya *staff* yang terbagi menjadi admin di dalam kantor, *staff* yang bekerja di luar lapangan, dan *staff* yang berperan memberikan *support*. Hal ini dapat dibuktikan dengan pertanyaan yang telah dilontarkan oleh peneliti dan telah dijawab oleh bapak Hari dengan “kalau

kesediaan udah terbagi siapa yang menjadi admin di kantor siapa yang memang ditugaskan untuk keluar kota. Kalau yang dikantor biasanya ada mba Wulan (admin divisi pemasaran) yang biasanya menangani kesulitan nasabah yang datang langsung ke kantor”

Berdasarkan hal tersebut indikator kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan para pemegang polis dapat dibuktikan dengan jawaban yang telah diberikan oleh bapak Hari.

### **Penampilan fisik (*Tangibles*)**

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Ainun Mardiyah, bahwa penampilan modis berpengaruh signifikan terhadap pengembangan karir pegawai perempuan pada Bank Danamon Cabang Pekanbaru. Menjaga penampilan di kantor merupakan penilaian utama individu sebagai aspek dari layanan prima.

#### 1. Kerapian penampilan staff.

Melihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Faurina, A., & Khairunnisa, K. 2019) Secara simultan atau bersama-sama kualitas layanan yang terdiri dari penampilan fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan dan empati terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Ini membuktikan bahwa kerapian dan penampilan staff dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan pendapat dari bapak Hari “penampilan itu harus rapi kalau kita rapi maka kita akan dipandang sama nasabah itu juga akan baik,” penuturan tersebut sebanding dan membuahkan hasil yang selaras dengan nasabah “saya lihatnya juga enak kalo orang yang melayani saya itu ramah, baik dan terutama rapi, karna itu juga menurut saya sebagai salah satu bentuk profesionalitas juga dalam bekerja.”

#### 2. Kebersihan dan kenyamanan ruangan atau gedung.

Kebersihan dan kenyamanan ruangan kantor menjadi hal yang juga perlu diperhatikan. Tata kelola ruang yang baik akan menjadikan nasabah menjadi nyaman ketika harus menunggu saat melakukan proses penerbitan polis. Kebersihan akan ruangan juga menjadi akan nilai yang akan dipertimbangkan oleh nasabah. Jika ruangan kotor, hal ini dapat membuat nasabah merasa tidak nyaman.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil analisis serta pembahasan, maka bisa diambil kesimpulan bahwa PT. Askrimo Cabang Malang saat ini telah sesuai dalam melakukan proses pelayanan yang baik sehingga para nasabah dapat mendapatkan kepuasan saat menerima layanan yang diberikan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melakukan proses wawancara serta dokumentasi sehingga hasil dapat dibuktikan dengan teori yang dikemukakan oleh (Lupiyoadi, 2006:182) adanya lima dimensi kualitas pelayanan. Untuk penelitian yang akan datang sebaiknya dilakukan pada obyek penelitian yang berbeda dengan cakupan sampel penelitian yang lebih diperluas.

PT. Askrimo cabang malang sebaiknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang ada serta lebih baik jika dapat ditingkatkan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang terpenting untuk mendukung kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Enny Istanti<sup>1)</sup>, Bramastyo Kusumo<sup>2)</sup>, I. N. (2020). IMPLEMENTASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10.
- Faurina, A., & Khairunnisa, K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan banua pt. Bank kalsel cabang pelaihari. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 5(1).
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi. *JAB*, 25(1Agustus2015).
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode Servqual. *Binus Business Review*, 5(2), 626. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i2.1186>
- Jonatan, S., Kadir, A., Siti, N., & Siregar, S. (2020). *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT . Jasa Raharja ( Persero ) Gunungsitoli Analysis of Quality of Services for Providing Comp. 2(1), 1–14.*
- Yafiz, M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Sistem Penyerahan Santunan Pt Jasa Raharja Perwakilan Tk. I Medan. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(6), 647-652.
- Kualitas, P., & Terhadap, P. (2019). SKRIPSI Disusun Oleh : Ema Malini nim 55154039 program studi asuransi syariah nim 55154039
- Kumala Dewi, Indri et al, 2022 Peningkatan Kinerja UMKM Melalui pengelolaan Keuangan, *Jurnal Ekonomi Akuntansi* , UNTAG Surabaya, Hal ; 23- 36
- Prihantoro, Kasih, Pramono, Budi et all. 2021. *Tourism Village Goverment Program, Caractized By State Defence*
- As The Economic Foundation Of National Defence*, International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS), Vol. V, Issue V, Page 197-2001.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. “Manajemen Pemasaran Jasa”. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiah, A. (2018). Pengaruh Penampilan Modis Terhadap Pengembangan Karir Karyawan Perempuan Pada Bank Danamon Cabang Pekanbaru. *Marwah: Jurnal Perempuan, Agama Dan Jender*, 9(2), 134-148.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246