

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN TANGGUNG JAWAB
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM BIDANG PERASURANSIAN PT JASA
RAHARJA PERWAKILAN SURABAYA

Arthur Yuangga Putra
Anggayuangga30@gmail.com
Tri Yuniati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This study aims to find out how much influence the quality of service, trust, responsibility towards community satisfaction at PT Jasa Raharja Representative Surabaya has. The type of data used is primary data which is supported by a questionnaire tool, precisely the target is the community heirs / families of accident victims. The population in this study cannot be determined with certainty how many are used as samples, so this population is classified as an infinite population, namely in this study using the Lameshow formula. In this study, the sampling method used is the nonprobability sampling method, which is a technique that does not provide equal opportunities/opportunities for each element. So the number of samples used as many as 100 respondents. The data analysis technique used in this study is the multiple linear regression method with the help of the SPSS version 20 program. Based on the results of testing using hypothesis testing analysis, it is obtained that the service quality variable has a negative and insignificant effect on community satisfaction of 0.071, trust has a positive effect and significant to community satisfaction of 0.001, responsibility has a positive and significant effect on community satisfaction of 0.000.

Keywords: *Service quality, trust, responsibility, community satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Tanggung jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didukung oleh alat bantu kuisioner tepatnya sasaran tersebut adalah masyarakat ahli waris/keluarga korban kecelakaan. Populasi dalam penelitian ini tidak dapat ditentukan dengan pasti berapa jumlahnya dijadikan sampel, maka populasi ini tergolong populasi tidak terhingga (*Infinite Population*) yakni dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow. Pada penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Nonprobability Sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur. Sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Metode Regresi Linier Berganda dengan bantuan program SPSS versi 20. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis uji hipotesis, maka diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,071, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,001, Tanggung Jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,000

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Tanggung jawab, Kepuasan Masyarakat

Pendahuluan

Asuransi mempunyai peran penting terkait dengan kemampuannya sebagai lembaga penerima pemindahan risiko (*transfer of risk*) masyarakat serta lembaga pengimpun dan penyerap akumulasi dana masyarakat. Sebagaimana telah dijelaskan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian: "Asuransi adalah perjanjian dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerima premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbauan untuk memberikan pengganti kepada

tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan atau tertanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengolahan dana.

Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia populasi penduduk Indonesia bertambah 1,25% per tahun, dan hingga saat ini telah mencapai 270, 2 juta jiwa. Dengan semakin banyak jiwa tentunya penggunaan alat transportasi baik pribadi maupun umum juga akan semakin meningkat hal ini didasarkan akan kebutuhan masyarakat guna memenuhi keperluan hidup mereka masing - masing. Pada hakekatnya keadaan ini sangat menunjang pertumbuhan dan pembangunan khususnya dibidang perekonomian.

Fenomena dalam perusahaan PT Jasa Raharja Perwakilan (Persero) Surabaya menyatakan terdapat penurunan rasio klaim asuransi pada Agustus 2020, sedangkan rasio klaim terhadap premi dari asuransi wajib mengalami peningkatan. Kepala Bagian Asuransi PT. Jasa Raharja, Iwan Prasetya Nugraha menjelaskan bahwa pada Agustus 2020, perseroan membukukan rasio klaim terhadap premi sebesar 57,05%. Artinya klaim yang dibayarkan perseroan hanya setengah lebih dari total perorelahan preminya. Rasio klaim tersebut menurun dibandingkan dengan rasio klaim pada bulan Desember 2019 yaitu sebesar 57,82%. hal ini didasarkan karena pandemi Covid-19, dan pembatasan aktifitas masyarakat yang membuat mobilitas di jalan raya menjadi berkurang, sehingga tingkat kecelakaan menurun.

Meskipun demikian pada bulan Agustus 2020, OJK mencatat total premi asuransi wajib yang terkumpul mencapai Rp. 7,51 triliun sedangkan klaim yang dibayarkan mencapai Rp. 10,53 triliun. Hal tersebut membuat rasio klaim asuransi wajib terhadap preminya menjadi 140,12%. Catatan tersebut meningkat dibandingkan dengan rasio klaim premi asuransi pada tahun sebelumnya yakni 2019 sebesar 121,33%, 2018 sebesar 113,04% dan 2017 94,92%. Berdasarkan data tersebut, terdapat peningkatan klaim asuransi.

Berdasarkan data tersebut, dengan adanya peningkatan klaim asuransi tentunya pelayanan publik pun tentu harus ada evaluasi. Apalagi dimasa pandemi Covid-19 saat ini, hampir semua pelayanan publik diarahkan secara online. Di Jawa Timur, khususnya Surabaya telah diterbitkan aplikasi berbasis web, yaitu *Traffic Accident Claim System (TACS)*. Aplikasi ini ditujukan untuk memudahkan korban kecelakaan lalu lintas melakukan klaim asuransi sehingga bisa ditangani dengan cepat dan tepat. Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang awam akan aplikasi tersebut. Beberapa korban masih melakukan klaim asuransi secara offline. Masyarakat masih mengalami krisis Kepercayaan. Dan beberapa diantaranya menganggap bahwa pelayanan yang dilakukan secara online akan lebih lambat untuk diproses.

Pemberian Pelayanan yang berkualitas dan bermutu merupakan salah satu kunci keberhasilan memuaskan masyarakat atau penerima santunan yang bersifat jasa (Yulianti dan Wahyuningsih, 2018). Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kepercayaan. Kepercayaan (trust) menggambarkan komponen dari penempatan internal atau sikap yang diasosiasikan dengan kepuasan masyarakat.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan sebagai tolak ukur adalah kualitas layanan (*service quality*). Menurut Parasuraman *et al.* (1988) (dalam Mutakim *et al.*, 2018) kualitas layanan adalah perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen dapat diukur melalui dimensi kualitas layanan. Dalam perkembangannya Mutakim *et al.*, (2018) menemukan bahwa dimensi kualitas dirangkum menjadi lima dimensi pokok kualitas pelayanan sebagai berikut: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Berdasarkan peneliti terdahulu dari Japlani et al., (2020) melatarbelakangi penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya menurut penelitian dari Susilowati (2018) Pengaruh kepercayaan dan tanggung jawab berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh sikap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan menurut Mutakim et al., (2018) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. Kualitas Pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan bertanggung dan berdampak langsung terhadap kepercayaan bertanggung, dalam hal ini bertanggung asuransi kendaraan bermotor akan merasa dipedulikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh bagaimanakah pelaksanaan Pelayanan pada instansi PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Surabaya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian Pada PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya".

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka di rumuskan masalahnya sebagai berikut : 1). Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya, 2). Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya, 3). Bagaimana pengaruh Tanggungjawab terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya

Suatu penelitian di lakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: 1). Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya, 2). Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya 3). Untuk menganalisis pengaruh Tanggungjawab terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya.

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2005:2).

Pada dasarnya Indikator suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan para publik. Tjiptono dan Diana (2003:27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- a. *Tangibles* atau meliputi fasilitas fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff.

- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Kepercayaan menjadi sumber kekuatan utama bagi setiap perusahaan dengan beragam kegiatannya, dengan kata lain, perusahaan jasa PT Jasa Raharja (Persero) dapat berkembang dan maju karena adanya kepercayaan dari masyarakat yang mempercayai mereka (Chatra dan Nasrullah, 2008:26).

Menurut Mayer et al. (1995) (dalam Chulaifi dan Setyowati, 2018:46) Kepercayaan merupakan sebuah anggapan nilai dari konsumen atas sebuah perasaan konsumen terhadap suatu atribut tertentu yang diperoleh dari penggunaan manfaat sebelumnya yang membuat konsumen cenderung tetap menggunakan alat pengukur yang dijadikan sebagai indikator kepercayaan yang Meliputi kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan terhadap masyarakat antara lain sebagai berikut : a) Percaya dengan Aturan pemberian Santunan, 2) Percaya mampu membantu pihak korban kecelakaan, 3) Percaya Bahwa Perusahaan Meringkankan Biaya Jasa Perasuransian, 4) Percaya Perusahaan Jujur dan Mentaati Keluhan, 5) Percaya Perusahaan tidak Mengecewakan masyarakat.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam arti yang harus memikul beban kewajiban yang harus dilakukan dalam setiap individu. Tanggung jawab berhubungan dengan kualitas untuk bertanggung jawab secara moral, hukum dan mental. Hasibuan (2014:70) Tanggung jawab adalah keharusan untuk melakukan semua tanggung jawab/tugas-tugas yang dibebankan sebagai akibat dari wewenang yang diterima atau dimilikinya. Yusuf (2017:79) bertanggung jawab dalam bekerja adalah sesuatu yang sangat urgen dalam kehidupan seorang muslim. Setiap pekerja wajib bertanggung jawab bukan hanya kepada atasan, tetapi lebih dari itu kepada Allah. Dari pendapat-pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa tanggung jawab suatu pekerjaan merupakan kewajiban yang harus dilakukan dalam setiap individu.

Menurut dari Susilowati (2018:294-295) indikator yang digunakan untuk mengukur tanggung jawab adalah : a) Menjalankan kewajiban sesuai dengan klaim, b) Bertanggung jawab atas tiap klaim yang diajukan. c) Bertanggung jawab memberikan pelayanan tanpa terpengaruh kendala waktu, d) Bertanggung jawab mampu memberikan solusi terkait klaim yang bermasalah, e) Petugas bertanggung jawab dalam setiap resiko pekerjaan yang diklaimkan oleh masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut dari Kotler dan Keller (2012) (dalam Yuliati dan Wahyuningsih, 2018:326) Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah: a) Saran dan prasarana yang diberikan perusahaan, b) Kualitas jasa yang Pelayanan yang cepat dan akurat, c) Keramahan dalam memberikan layanan, d) Kemudahan untuk mendapatkan informasi yang mengalami kesulitan, e) Mentaati dan menghormati terhadap publik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat. Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus member kepuasan kepada masyarakat melebihi atau peling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang.

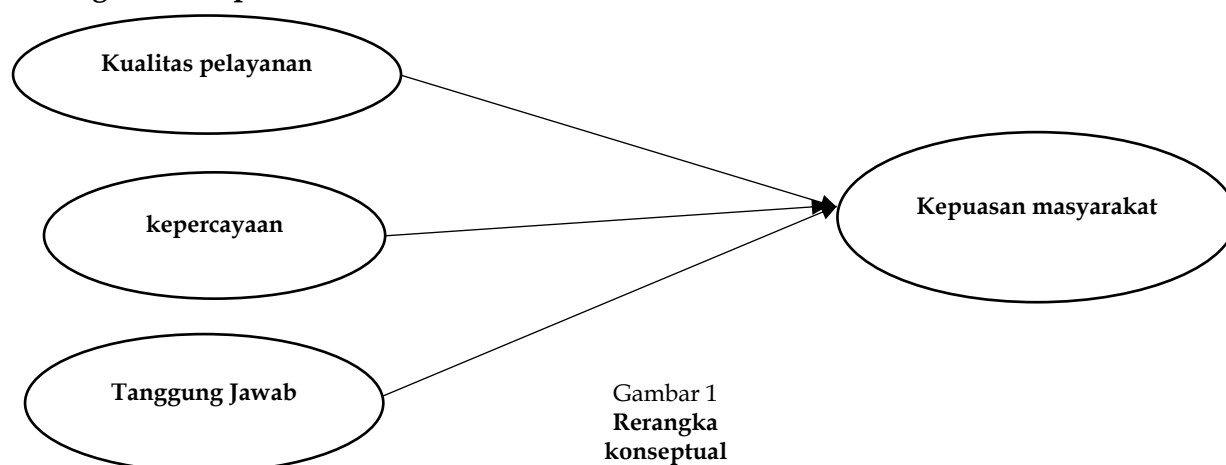
Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat bearti. Kepercayaan ada jika para pelanggan percaya bahwa penyedia layanan jasa tersebut dapat dipercaya dan juga mempunyai integritas yang tinggi. Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati perusahaan. Interaksi pribadi dengan karyawan perusahaan, pendapat tentang perusahaan secara keseluruhan, dan partisipasi kepercayaan akan berubah sesuai pengalaman.

Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia atas tingkahlaku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti perbuatan sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab erat kaitannya dengan kewajiban. Kewajiban adalah sesuatu yang dibebankan terhadap seseorang. Kewajiban merupakan bandingan terhadap hak, dan dapat juga tidak mengacu terhadap hak. Maka tanggung jawab dalam hal ini adalah tanggung jawab terhadap kewajibannya. Tanggung jawab yakni dikatakan keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Artinya jika ada sesuatu hal boleh dituntut, dipersalahkan diperkarakan dan sebagainya. Orang yang bertanggung jawab adalah orang yang berani menanggung resiko atas segala hal yang menjadi tanggung jawabnya, jujur terhadap dirinya dan jujur terhadap orang lain, adil, bijaksana, tidak pengecut dan mandiri.

Rerangka Konseptual



Gambar 1
Rerangka
konseptual

Perumusan hipotesis

H1 : Berpengaruh Signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat PT Jasa Raharja.

H2 : Berpengaruh Signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat PT Jasa Raharja.

H3 : Berpengaruh Signifikan antara tanggung Jawab terhadap kepuasan masyarakat PT Jasa Raharja.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan tipe penelitian kausal komparatif, yaitu suatu penelitian untuk mendapatkan penjelasan mengenai hubungan sebab-akibat antara 2 (dua) variabel atau lebih. Alasan penelitian memilih jenis penelitian kausal komparatif karena peneliti ingin menjelaskan secara kualitatif hubungan antar beberapa variabel yang diteliti yaitu variabel independen (kualitas pelayanan, kepercayaan dan tanggung jawab) dan pengaruhnya terhadap variabel dependen terikat (kepuasan masyarakat).

Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Populasi adalah keseluruhan wilayah yang dijadikan sasaran penelitian, yang ditetapkan oleh peneliti, terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari, diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:61). Adapun populasi dalam penelitian ini masyarakat yang menggunakan jasa klaim perasuransian di perusahaan Jasa Raharja Perwakilan (Persero) Surabaya. Populasi dalam penelitian ini tidak dapat ditentukan dengan pasti berapa jumlahnya dijadikan sampel, maka populasi ini tergolong populasi tidak terhingga (*Infinite Population*) sehingga penentuan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Infinite Population*.

Teknik Penelitian Sampel

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus Lameshow yaitu:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z² = Tingkat Kepercayaan skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

P = Maksimal estimasi 0,5

d = *alpha* (0,10) atau *sampling error* = 10 %

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2} = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

Teknik Sampling

Terkait dengan hal ini, jenis data yang digunakan yaitu:

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek (*Self-Report Data*) yang merupakan jenis data penelitian berupa opini, sikap, pengalaman atau karakter seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden). Jenis data subjek ini menggunakan alat bantu kuisioner yang diperoleh melalui masyarakat dalam pengurusan jasa asuransi tepatnya sasaran tersebut adalah masyarakat ahli waris/keluarga korban kecelakaan dalam klaim santunan atas perusahaan PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya.

2. Sumber data

Sumber data yang dihimpun dalam penelitian ini melalui data primer merupakan data yang diperoleh responden yang telah mengisi kuisioner yang dibuat peneliti. Data primer diperlukan untuk mengetahui langsung tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan, dan tanggung jawab serta dalam kepuasan masyarakat pada perusahaan PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. Data ini berupa informasi yang diperoleh melalui keterangan-keterangan dari kepuasan masyarakat dalam pengurusan jasa klaim asuransi sarannya adalah masyarakat ahli waris/keluarga korban kecelakaan yang berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan melalui kuisioner berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan sumber di atas, maka dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisioner, adalah suatu cara pengumpulan data yang memberikan berupa pertanyaan kepada responden untuk diisi atau diberikan tanggapan. Tujuan dari pembentukan kuisioner adalah agar penelitian mendapatkan informasi yang relevan dan didukung dengan keabsahan penelitian yang cukup tinggi. Kemudian kuisioner tersebut dibagikan atau diberikan kepada masyarakat ahli waris/keluarga korban kecelakaan yang sesuai dengan karakteristik responden, yaitu dalam perusahaan PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya dalam bidang asuransi.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Bebas (*Independent variabel*), yaitu : Kualitas Pelayanan (KPL), Kepercayaan (KPC), dan Tanggung Jawab (TJ).
2. Variabel Terikat (*dependent variabel*), yaitu Kepuasan Masyarakat (KM).

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan

Menurut dari Tjiptono dan Diana (2003:27) menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan merupakan bentuk sebuah layanan yang didasarkan berbagai syarat - syarat yang ditentukan sebelumnya yang merupakan standarisasi yang ditetapkan oleh perusahaan. beberapa aspek yang dijadikan indikator pengukur dalam kualitas pelayanan meliputi: 1) Bukti Fisik, 2) Keandalan, 3) Daya Tanggap, 4) Jaminan, 5) Empati.

2. Kepercayaan

Menurut Mayer et al. (1995) (dalam Chulaifi dan Setyowati, 2018:46) Kepercayaan merupakan sebuah anggapan nilai dari konsumen atas sebuah perasaan konsumen terhadap suatu atribut tertentu yang diperoleh dari penggunaan manfaat sebelumnya yang membuat konsumen cenderung tetap menggunakan alat pengukur yang dijadikan sebagai indikator kepercayaan yang Meliputi kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan terhadap masyarakat antara lain sebagai berikut : 1) Percaya dengan Aturan pemberian Santunan, 2) Percaya mampu membantu pihak korban kecelakaan, 3) Percaya Bahwa Perusahaan Meringkankan Biaya Jasa Perasuransian, 4) Percaya Perusahaan Jujur dan Mentaati Keluhan, 5) Percaya Perusahaan tidak Mengecewakan masyarakat.

3. Tanggung Jawab

Menurut dari Susilowati (2018:294-295) indikator yang digunakan untuk mengukur tanggung jawab adalah : 1) Menjalankan kewajiban sesuai dengan klaim, 2) Bertanggung jawab atas tiap klaim yang diajukan, 3) jawab memberikan pelayanan tanpa terpengaruh kendala waktu/beban dari pihak lain, 4) Bertanggung jawab mampu memberikan solusi terkait klaim yang bermasalah, 5) Petugas bertanggung jawab dalam setiap resiko pekerjaan yang diklaimkan oleh masyarakat.

4. Kepuasan Masyarakat

Menurut dari Kotler dan Keller (2012) (dalam Yulianti dan Wahyuningsih, 2018:326) Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah: 1) Saran dan prasarana yang diberikan perusahaan, 2) Kualitas jasa yang Pelayanan yang cepat dan akurat, 3) Keramahan dalam memberikan layanan, 4) Kemudahan untuk mendapatkan informasi yang mengalami kesulitan (*Customer Service Quality*), 5) Mentaati dan menghormati terhadap publik.

Teknik Analisis Data

Langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data :

1. Melakukan Uji Instrumen dengan :

- a) **Uji Validitas**, suatu *instrument* dikatakan valid jika koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 (level of significance) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah/valid sebagai pembentuk indikator Ghazali (2011:45).
- b) **Uji reliabilitas**, menurut Ghazali (2011:133) menyatakan bahwa kuisioner dapat dikatakan reliabel atau meyakinkan jika jawaban seseorang atas pernyataan ialah konsisten atau selaras dari waktu ke waktu. Dalam Ghazali juga menjelaskan tentang teknik pengukuran reliabel, yaitu dengan menggunakan metode pengukuran sekali saja (*one shot methode*). Dalam metode tersebut ketika melakukan pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini berpedoman pada *cronbach alpha*, yaitu suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,06.

2. Melakukan Uji Asumsi Klasik dengan :

- a. **Uji Normalitas**, merupakan suatu alat yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (*normal Probability Plot*) melalui 2 cara yaitu sebagai berikut 1) Kolmogorov-Smirnov, nilai probabilitas > 0,05, maka hal ini menyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal. 2) pendekatan grafik, distribusi data penelitian harus mengikuti garis diagonal antara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y (Bedistribusi normal).
- b. **Uji Multikolonieritas**, adalah untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*) (Ghozali, 2013:103). Pendekatan terhadap multikolonieritas dapat dilihat dari *Variance Infistion Factor (VIF)* dan nilai *tolerance* dari hasil model regresi. Nilai Tolerance adalah lawan dari *VIF*, *tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih serta tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi jika nilai tolerance rendah maka nilai *VIF* tinggi. Sehingga jika nilai *tolerance* mendekati angka 1 dan nilai *VIF* ≤ 10 maka (bebas multikolonieritas).
- c. **Uji Heterokedastisitas**, keadaan dimana varians (dalam hal ini varians residual) tidak stabil (konstan) jika sebaliknya dimana varians residual stabil (konstan) maka terjadi yang disebut dengan heterokedastisitas (Gudono 2014:149). sehingga apabila titik pada data tersebar secara merata diantara nilai positif dan negatif pada sumbu Y (bebas heterokedastisitas)
- d. **Uji autokorelasi**, Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier dilakukan untuk mengetahui apakah dalam pengujian model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode sebelumnya (t-1) menurut Ghazali (2013:110) . Berikut pengambilan keputusan dalam

uji *Durbin-Watson* (D-W): Jika nilai *Durbin-Watson* (DW) diantara -2 dan +2 ($-2 \leq DW \leq +2$) berarti tidak ada autokorelasi.

Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Adapun persamaan regresi linier berganda secara matematis adalah sebagai berikut :

$$KM = \alpha + \beta_1 KPL + \beta_2 KPC + \beta_3 TJ + e$$

Dimana :

KM = Kepuasan masyarakat

α = Bilangan konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi dari kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Tanggung Jawab.

KPL = Kualitas pelayanan

KPC = Kepercayaan

TJ = Tanggung Jawab

e = error

Uji Kelayakan Model

1. Uji F, Pengujian ini digunakan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan dinyatakan *good of fit*. Jika pengujian kelayakan model dapat dikatakan layak dengan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) dan kriteria sebagai berikut : a) Jika nilai sig $> 0,05$ maka model regresi yang dihasilkan tidak layak digunakan dalam penelitian. b) Jika nilai sig $\leq 0,05$ maka model regresi yang dihasilkan layak digunakan dalam penelitian.
2. Uji Koefisien Determinasi R^2 , Uji koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk melihat sejauh mana seluruh variabel *independent* dapat menjelaskan variabel *dependent* menurut Ghazali (2013:66) nilai determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas sehingga dapat dijelaskan.

Uji Hipotesis Penelitian (Uji t)

Uji ini menggunakan uji t yang digunakan untuk menguji seberapa jauh dan membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan *significancelved* Hipotesis (dugaan) uji t adalah sebagai berikut : a) Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat. dan b) Jika nilai signifikansi uji t $\leq 0,05$ Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. **Uji Validitas**, dalam rangka mengetahui uji validitas dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 (level of significance) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah/valid sebagai pembentuk indikator. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (KPL)	KPL1	0,427	0,000	Valid
	KPL2	0,478	0,000	Valid
	KPL3	0,187	0,063	Tidak Valid
	KPL4	0,134	0,184	Tidak Valid
	KPL5	0,161	0,109	Tidak Valid
	KPL6	0,279	0,005	Valid
	KPL7	0,220	0,028	Valid
	KPL8	0,083	0,412	Tidak Valid
	KPL9	0,120	0,233	Tidak Valid
	KPL10	0,348	0,000	Valid
	KPL11	0,307	0,002	Valid
	KPL12	0,403	0,000	Valid
	KPL13	0,539	0,000	Valid
	KPL14	0,352	0,000	Valid
	KPL15	0,576	0,000	Valid
	KPL16	0,326	0,001	Valid
Kepercayaan (KPC)	KPC1	0,260	0,009	Valid
	KPC2	0,254	0,011	Valid
	KPC3	0,438	0,000	Valid
	KPC4	0,438	0,000	Valid
	KPC5	0,408	0,000	Valid
Tanggung jawab (TJ)	TJ1	0,313	0,002	Valid
	TJ2	0,435	0,000	Valid
	TJ3	0,509	0,000	Valid
	TJ4	0,363	0,000	Valid
	TJ5	0,244	0,014	Valid
Kepuasan Masyarakat (KM)	KM1	0,337	0,001	Valid
	KM2	0,415	0,000	Valid
	KM3	0,538	0,000	Valid
	KM4	0,380	0,000	Valid
	KM5	0,344	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Tabel 1 menunjukkan diatas, dapat mengungkapkan bahwa seluruh item pernyataan mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan, tanggung jawab dan kepuasan masyarakat. Maka hal tersebut berarti adanya tidak valid/ tidak signifikan pada tabel 1 diatas menunjukkan variabel kualitas pelayanan pada indikator KPL3, KPL4, KPL5, KPL8, dan KPL9. Hal ini terjadi karena sebagian keseluruhan item pernyataan menghasilkan valid/nilai signifikansi $< 0,05$.

2. Uji Reliabilitas

Penelitian yang *reliable*, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Teknik pengukuran reliabel, yaitu dengan menggunakan metode pengukuran sekali saja (*one shot methode*). Dalam metode tersebut ketika melakukan pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini berpedoman pada *cronbach alpha*, yaitu suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas, didapatkan hasil dari tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (KPL)	0,710	Reliabel
Kepercayaan (KPC)	0,722	Reliabel
Tanggung Jawab (TJ)	0,712	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (KM)	0,705	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuisisioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan analisis regresi linier berganda antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan masyarakat dengan dibantu program SPSS. 20 diperoleh hasil sebagai :

Tabel 3
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,630	2,707		2,449	0,000
Kualitas Pelayanan	-0,051	0,028	-0,139	-1,828	0,071
Kepercayaan	0,228	0,094	0,181	2,427	0,001
Tanggung Jawab	0,597	0,075	0,609	8,003	0,000

Sumber : Data Primer diolah, 2021

$$KM = 6,630 + -0,051 KPL + 0,228 KPC + 0,597 TJ + e$$

1. Konstanta (α) Dari persamaan regresi tabel 3 diatas, dapat diketahui nilai konstanta (α) adalah sebesar 6,630 artinya jika variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan tanggung jawab bernilai sama dengan nol ($=0$), maka kepuasan masyarakat sebesar 6,630.
2. Koefisien kualitas pelayanan (KPL) Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar -0,051. Hal tersebut menunjukkan hubungan negatif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin rendah pula kepuasan masyarakat. Hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan semakin tinggi nilai akan semakin rendah pula kepuasan masyarakat dengan asumsi pengaruh independen yang lain konstan.
3. Koefisien Kepercayaan (KPC) Besarnya koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,228. Hal tersebut menunjukkan hubungan positif antara kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kepercayaan yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat dengan asumsi pengaruh independen yang lain konstan.
4. Koefisien Tanggung Jawab (TJ) Besarnya koefisien regresi tanggung jawab sebesar 0,597. Hal tersebut menunjukkan hubungan positif antara tanggung jawab terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai tanggung jawab yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat dengan asumsi pengaruh independen yang lain konstan.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut :

- a. Pendekatan Kolmogorof-Smirnov

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean
	Std. Deviation
	Absolute
Most Extreme Differences	Positive
	Negative
Kolmogorov-Smirnov Z	
Asymp. Sig. (2-tailed)	

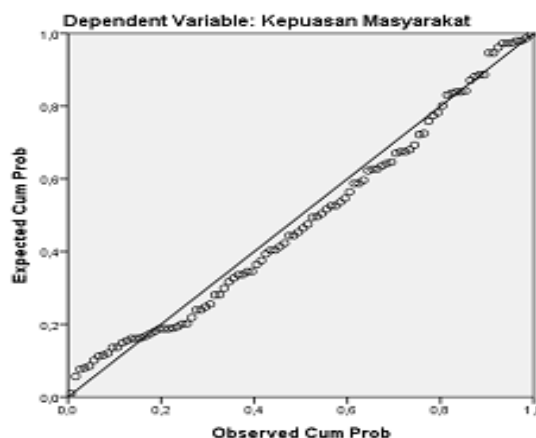
Sumber: Data Primer diolah, 2021

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Asymp (2-tailed) sebesar $0,837 > 0,05$. Hal tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan maka disimpulkan bahwa data dalam model tersebut berdistribusi normal dan digunakan dalam penelitian.

b. Pendekatan Grafik

dengan menggunakan metode grafis Normal P-P Plot dari *standardized residual cumulative probability*. Maka keputusan ada atau tidaknya residual berdistribusi normal dengan ketentuan maka hasil dari uji Pendekatan Grafik dapat disajikan pada gambar sebagai berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2

Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot
Sumber data : Data Primer diolah, 2021

Hasil gambar 2 diatas menunjukkan grafik plot normal dapat diketahui Jika penyebaran titik di sekitar sumbu dan mengikuti arah garis diagonal (antara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y) maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang cukup tinggi (signifikan) antar variabel independen. Maka salah satu cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). terdapat dua syarat untuk mendeteksi tidak adanya multikolinieritas. Berdasarkan hasil Uji Multikolinieritas menggunakan komputer dengan program SPSS maka dapat diperoleh hasil dibawah ini :

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	Variance Inflation Factor (VIF)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (KPL)	,946	1,057	Bebas Multikolinieritas
Kepercayaan (KPC)	,980	1,020	Bebas Multikolinieritas
Tanggung Jawab (TJ)	,942	1,062	Bebas Multikolinieritas

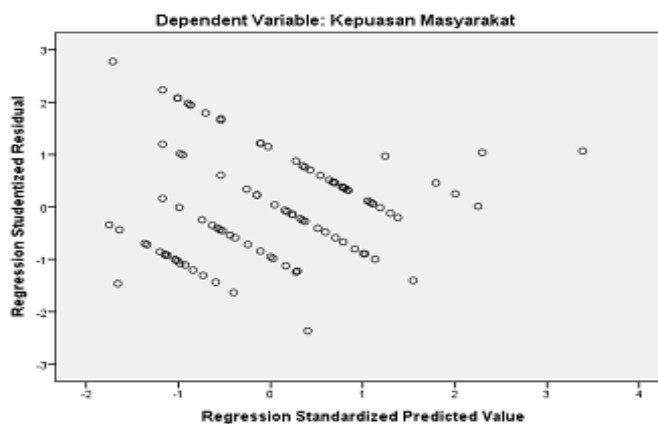
Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel 5 diatas menunjukkan nilai tolerance ≤ 1 dan nilai VIF ≥ 10 , maka terjadi multikolinieritas, sehingga variabel KPL, KPC, dan TJ. Seluruhnya Bebas Multikolinieritas. Maka variabel bebas dapat dapat menggunakan penelitian ini.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah keadaan dimana varians (dalam hal ini varians residual) tidak stabil (konstan) jika sebaliknya dimana varians residual stabil (konstan) maka terjadi yang disebut dengan heterokedastisitas (Gudono 2014:149). Ada beberapa pengamatan untuk melihat apakah bebas heterokedastisitas maupun terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan hasil Uji Heterokedastisitas menggunakan komputer dengan program SPSS. 20. Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut.

Scatterplot



Gambar 3
Scatterplot Uji Heterokedastitas
Sumber data : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan program SPSS 20 gambar 3 Scatterplot tersebut diatas bahwa Apabila titik pada data tersebar secara merata diantara nilai positif dan negatif pada sumbu Y (bebas heterokedastisitas). Hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan sehingga data dalam penelitian ini telah terjadi heterokedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier dilakukan untuk mengetahui apakah dalam pengujian model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode sebelumnya (t-1).

Tabel 6
Uji Autokorelasi

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
	3 ^a	96	,000	1,558

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan uji autokorelasi Durbin-Watson yaitu sebesar 1,558 berarti menunjukkan tidak ada autokorelasi.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model penelitian ini layak atau tidak digunakan dalam penelitian ini. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada berikut ini:

Tabel 7
Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	83,588	3	27,863	29,146	,000 ^b
Residual	91,772	96	,956		
Total	175,360	99			

Sumber Data : Data Primer diolah, 2021

Tabel 7 menunjukkan diatas dapat dilihat bahwa nilai tingkat signifikansi $0,000 \leq 0,05$ berdasarkan tingkat signifikansinya, maka disimpulkan bahwa model regresi ini layak digunakan dalam penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) berfungsi untuk melihat sejauh mana seluruh variabel *independent* dapat menjelaskan variabel *dependent* menurut Ghozali (2013:66) nilai determinasi (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas sehingga dapat dijelaskan. Antara lain sebagai berikut :

Tabel 8
Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change	F Change
,890 ^a	,677	,860	,97773	,677	29,146

Sumber Data : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 8 diatas hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan nilai R square sebesar 0,677 atau 67,7% yang menjelaskan bahwa 67,7% ialah perubahan variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel KPL, KPC, dan TJ sedangkan sisanya 32,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis Penelitian (Uji t)

Uji ini menggunakan uji t yang digunakan untuk menguji seberapa jauh dan membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam uji hipotesis penelitian (Uji t) menggunakan cara yaitu dengan membandingkan nilai *Standardized Coefficients* dan p-value untuk masing-masing koefisien dapat juga dengan membandingkan nilai sig dengan nilai signifikansi 0,05, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9
Hasil Hipotesis Penelitian (Uji t)

Hubungan Variabel	T	Sig.	Keputusan
KPL	-1,828	0,071	Tidak Signifikan
KPC	2,427	0,001	Signifikan
TJ	8,003	0,000	Signifikan

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan perhitungan uji regresi berganda yang tercantum pada tabel 9 diatas, maka hasilnya memberikan pengertian bahwa: 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan (KPL) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,071 lebih besar dari 0,05 hal ini menandakan bahwa Kualitas Pelayanan (KPL) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (KM)., 2) Pengaruh kepercayaan (KPC) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 hal ini menandakan bahwa kepercayaan (KPC) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (KM), 3) Pengaruh tanggung jawab (TJ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 hal ini menandakan bahwa tanggung jawab (TJ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (KM).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan dilihat dari persamaan regresi menunjukkan hasil negatif apabila dilihat dari uji statistik berpengaruh tidak signifikan. Sehingga menunjukkan bahwa perusahaan meningkatkan kepuasan masyarakat harus memperhatikan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin rendah pula kepuasan masyarakat.

Variabel kepercayaan dilihat dari persamaan regresi menunjukkan hasil positif apabila dilihat dari uji statistik berpengaruh signifikan. Sehingga menunjukkan bahwa perusahaan meningkatkan kepuasan masyarakat harus memperhatikan kepercayaan menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai Kepercayaan yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. dan Variabel tanggung jawab dilihat dari persamaan regresi menunjukkan hasil positif apabila dilihat dari uji statistik berpengaruh signifikan. Sehingga menunjukkan bahwa perusahaan meningkatkan kepuasan masyarakat harus memperhatikan tanggung jawab bahwa semakin tinggi nilai tanggung jawab yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Keterbatasan

Pada penelitian yang dilakukan ini masih ada beberapa keterbatasan penelitian yaitu: 1) Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independent yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan tanggung jawab, dan 2) Sampel yang digunakan penelitian ini hanya 100 responden dengan menggunakan rumus Lameslow karena penelitian ini jumlahnya tidak terbatas (population infinite) oleh karena itu pengunjung bisa melebihi 2 kali atau lebih dalam perusahaan PT jasa Raharja Perwakilan (Persero) Surabaya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

Bagi manajemen PT Jasa Raharja sebaiknya tidak perlu melihat variabel kualitas pelayanan untuk menilai kepuasan masyarakat, karena variabel kualitas pelayanan tidak dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Namun apabila kualitas pelayanan tetap digunakan untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaannya, Kualitas pelayanan harus benar-benar sesuai kriteria yang telah ditetapkan perusahaan.

Bagi manajemen PT Jasa Raharja sebaiknya meningkatkan lagi kepercayaan kepada individu atau kalangan masyarakat yang mau mengurus klaim asuransi sehingga PT Jasa Raharja harus menarik simpatik atas kepercayaan terhadap kepuasan jasa semakin baik dan mau mengunjungi perusahaan jasa PT Jasa Raharja dapat mencapai tujuan perusahaan.

Bagi manajemen PT Jasa Raharja sebaiknya meningkatkan lagi tanggung jawab harus menjalankan kewajiban karena dorongan dalam diri sendiri, bertanggung jawab dengan pekerjaannya dan bersungguh-sungguh, bertanggung jawab mampu memberikan arahan terkait klaim asuransi, bertanggung jawab dalam setiap resiko pekerjaan.

Daftar Pustaka

- Chatra, E. dan N. Rulli. 2008. *Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis*. Bandung.
- Chulaifi, M. In'amul, dan E. Setyowati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*.
- Tjiptono, F. dan A. Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta.
- Ghazali, I. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang:
- _____. 2013. *Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS Statistics*. Cetakan Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gudono. 2014. *Analisis Data multivariat*. Edisi Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, M. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Jasa Raharja. 2020. <https://jasaraharja.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, Diakses Tanggal 20 Agustus 2020. Surabaya.
- Japlani, A., Fitriani., dan S. Mudawamah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepercayaan, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Jurnal Fidusia Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, 67-85. Jakarta: Indonesia.
- Kotler, P. dan Keller. 2012. *Marketing Management, New Jersey: Pearson International Edition*

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Indonesia.
- Mayer, R.C., J.H. Davis., dan F.D. Schoorman. (1995) "An Integrative Model Of Organizational Trust". *Academy of Management Review*: 20(3), 709-734. English.
- Mutakim, M., S. Bachri , dan Wahyuningsih. 2018. Pengaruh Kualitas Lyanan Terhadap Kepuasan dan Dampak Terhadap Kepercayaan Tertanggung Asuransi Kendaraan Bermotor pada Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Palu. *Jurnal Katalogis*, 58-70. Kota Palu.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml., dan L.L. Berry (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64, Spring, pp. 12-40. English.
- Ratminto. dan S. W. Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ke-22. ALFABETA, Bandung.
- Susilowati. 2018. Pengaruh, Tanggung Jawab, dan Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 288-300. Kalimantan Tengah.
- Yuliati. dan S. Wahyuningsih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap kepuasan Masyarakat (*Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari*). Semarang.
- Yusuf, M. 2017. *Manajemen Corporate Social Responsibility (I-CSR) Depok : kencana*