

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA ASURANSI *SEQUIS LIFE* DI KOTA SAMARINDA

Fiqri Khairin Jofani ¹, Eddy Soegiarto K ², Rina Masithoh Haryadi ³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : fiqrihairinjofani@gmail.com

Keywords :

Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Keputusan Penggunaan Jasa

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the quality of services that include physical evidence, appeal, responsiveness, assurance and empathy affect the decision to use Sequis Life insurance services in the city of Samarinda, either partially or simultaneously.

The analytical tool used in this research is multiple linear regression. The research instrument test was carried out with validity and reliability tests, as well as classical assumption tests consisting of normality tests, linearity tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests and autocorrelation tests. Hypothesis testing was carried out using the t statistical test, f statistical test and the coefficient of determination (R²).

The results of the research conducted indicate that the physical evidence variable and the alarm variable have a positive and insignificant effect on the decision to use Sequis Life insurance services in the city of Samarinda, while the responsiveness variable, guarantee variable, empathy variable have a positive and significant effect on the decision to use Sequis Life insurance services in Samarinda. Samarinda city.

Based on the results of the statistical test f, the independent variables consisting of physical evidence, appeal, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously have a positive and significant effect on the decision to use Sequis Life insurance services in the city of Samarinda.

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang tuntutan terhadap penyelenggaraan pelayanan jasa ini semakin ketat meningkat. Hal ini dapat dilihat adanya peningkatan layanan masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Kebutuhan akan jasa asuransi kini semakin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko kematian, atau menghadapi atas harta benda yang dimiliki. Konsumen juga mempertimbangkan faktor kualitas layanan, dalam hal ini adalah kualitas jasa yang jauh lebih kompleks dan sukar didefinisikan, diukur dan dibandingkan karena sifatnya yang tak berwujud. Pada pemasaran jasa, kualitas merupakan tingkat kinerja suatu jasa. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, sehingga baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan.

Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan. Keputusan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan. Selain itu semakin banyak persaingan dalam jasa asuransi untuk strategi yang paling tepat guna memenangkan persaingan. Salah satu strategi untuk meraih kesuksesan dalam industri asuransi adalah dengan cara menciptakan keputusan penggunaan jasa asuransi.

Seperti diketahui masalah diatas, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tertarik konsumen melakukan keputusan pembelian asuransi.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) Mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu "Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan".

Menurut Lupiyoadi (2014:217) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu "1.Bukti fisik (tangibles) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. 2.Keandalan (reliability) Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. 3.Daya tanggap (responsiveness) Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. 4.Jaminan (assurance) Kemampuan, pengetahuan, dan kesopan-santunan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. 5.Empati (emphaty) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen."

Keputusan Penggunaan jasa atau lebih dikenal dengan keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen. menurut Alma (2013:96) Keputusan pembelian adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, physicalevidence, people dan process sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil keputusan berupa respons yang muncul produk apa yang akan dibeli.

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan penelitian ini yaitu mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* dikota Samarinda, baik secara parsial maupun simultan.

METODE

Populasi dan Sampel

Menurut, Sugiyono (2017:80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Samarinda yang pernah melakukan keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* dan dilihat dari jumlahnya termasuk dalam populasi tidak diketahui.

Menurut Sugiyono (2017:81) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 orang. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Alat Analisis

Uji Validitas

Menurut Misbahuddin (2013:303) “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument” Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan signifikan $\alpha = 0,05$ maka instrumen atau item – item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Misbahuddin (2013:298) “Reabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrument”. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha (α) $> 0,6$.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menurut Priyatno (2017:169) “Digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah keputusan penggunaan jasa sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati). Model hubungan keputusan penggunaan jasa dengan variabel – variabel tersebut dapat disusun dalam menggunakan rumus Sugiyono (2016:211) Sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y	= Keputusan penggunaan jasa
X ₁	= Bukti Fisik
X ₂	= Keandalan
X ₃	= Daya Tanggap
X ₄	= Jaminan
X ₅	= Empati
a	= Konstanta
b ₁ ...b ₃	= Koefisien regresi parsial
e	= Standar error

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Uji Validitas

Tabel 1 : Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation
Bukti Fisik (X ₁)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Keandalan (X ₂)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Daya Tanggap (X ₃)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Jaminan (X ₄)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Empati (X ₅)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	15 item	$> 0,197 r_{tabel}$

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel diatas uji validitas dari 6 variabel yaitu variabel Bukti Fisik dengan nilai koefisien pearson correlation pada pertanyaan X1.1 (0,770),

X1.2 (0,781), X1.3 (0,774), X1.4 (0,796), dan X1.5 (0,806). variabel Keandalan dengan nilai koefisien pearson correlation pada pertanyaan X2.1 (0,770), X2.2 (0,781), X2.3 (0,786), X2.4 (0,785), dan X2.5 (0,796). variabel Daya Tanggap dengan nilai koefisien pearson correlation pada pertanyaan X3.1 (0,784), X3.2 (0,692), X3.3 (0,760), X3.4 (0,743), dan X3.5 (0,732). variabel Jaminan dengan nilai koefisien pearson correlation pada pertanyaan X4.1 (0,778), X4.2 (0,738), X4.3 (0,732), X4.4 (0,760), dan X4.5 (0,775). variabel Empati dengan nilai koefisien pearson correlation pada pertanyaan X5.1 (0,853), X5.2 (0,795), X5.3 (0,828), X5.4 (0,817), dan X5.5 (0,847). variabel Keputusan Penggunaan Jasa dengan nilai koefisien pearson correlation pada pertanyaan Y1.1 (0,628), Y1.2 (0,721), Y1.3 (0,767), Y1.4 (0,745), Y1.5 (0,717), Y1.6 (0,757), Y1.7 (0,765), Y1.8 (0,783), Y1.9 (0,829), Y1.10 (0,708), Y1.11 (0,678), Y1.12 (0,717), Y1.13 (0,602), Y1.14 (0,774), dan Y1.15 (0,719). masing-masing item pertanyaan memiliki nilai perason correlation atau rhitung > rtabel 0,197 artinya seluruh item pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 : Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Bukti Fisik (X ₁)	0,842
Keandalan (X ₂)	0,841
Daya Tanggap (X ₃)	0,796
Jaminan (X ₄)	0,811
Empati (X ₅)	0,885
Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	0,936

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai Cronbach's Alpha Variabel bukti fisik (X1) adalah 0,842. nilai Cronbach's Alpha Variabel keandalan (X2) adalah 0,841. nilai Cronbach's Alpha Variabel daya tanggap (X3) adalah 0,796. nilai Cronbach's Alpha Variabel jaminan (X4) adalah 0,811. nilai Cronbach's Alpha Variabel empati (X5) adalah 0,885. nilai Cronbach's Alpha Variabel keputusan penggunaan jasa (Y) adalah 0,936. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen dari masing-masing variabel dinyatakan reliabel karna memiliki nilai lebih besar dari nilai batas 0,6.

Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menunjukkan Analisis regresi linear berganda (Multiple Regression Analysis) yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Berdasarkan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3 : Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.342	4.695		.286	.776
	Bukti Fisik	.199	.223	.058	.895	.373
	Keandalan	.076	.261	.025	.290	.773
	Daya Tanggap	.888	.286	.232	3.104	.003

	Jaminan	1.138	.349	.354	3.262	.002
	Empati	.956	.316	.332	3.029	.003
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa						

(Sumber : Data Diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 1 diperoleh persamaan regresi Bukti Fisik X_1 , Keandalan X_2 , Daya Tanggap X_3 , Jaminan X_4 , dan Empati X_5 terhadap keputusan penggunaan jasa Y adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,342 + 0,199X_1 + 0,076X_2 + 0,888X_3 + 1,138X_4 + 0,956X_5 + e$$

1) Pengaruh Bukti Fisik X_1 terhadap keputusan penggunaan jasa Y $b_1 = 0,199$

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa variabel Bukti Fisik (X_1) berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa (Y) karena nilai koefisien regresi hanya sebesar 0,199. Nilai tersebut menunjukkan setiap peningkatan nilai Bukti Fisik sebesar satu satuan akan mempengaruhi nilai keputusan penggunaan jasa sebesar 0,199 dan Semakin bagus Bukti Fisik yang ditampilkan, maka semakin meningkat konsumen melakukan keputusan penggunaan jasa Asuransi *Sequis Life*.

2) Pengaruh Keandalan X_2 terhadap keputusan penggunaan jasa Y $b_2 = 0,076$

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa variabel Keandalan (X_2) berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa (Y) karena nilai koefisien regresi hanya sebesar 0,076. Nilai tersebut menunjukkan setiap peningkatan nilai Keandalan sebesar satu satuan akan mempengaruhi nilai keputusan penggunaan jasa sebesar 0,076 dan Semakin baik Keandalan layanan jasa yang diberikan, maka semakin meningkat konsumen melakukan keputusan penggunaan jasa Asuransi *Sequis Life*.

3) Pengaruh Daya Tanggap X_3 terhadap keputusan penggunaan jasa Y $b_3 = 0,888$

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa variabel Daya Tanggap (X_3) berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa (Y) karena nilai koefisien regresi hanya sebesar 0,888. Nilai tersebut menunjukkan setiap peningkatan nilai Daya Tanggap sebesar satu satuan akan mempengaruhi nilai keputusan penggunaan jasa sebesar 0,888 dan Semakin tinggi Daya Tanggap yang diberikan, maka semakin meningkat konsumen melakukan keputusan penggunaan jasa Asuransi *Sequis Life*.

4) Pengaruh Jaminan X_4 terhadap keputusan penggunaan jasa Y $b_4 = 1,138$

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa variabel Jaminan (X_4) berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa (Y) karena nilai koefisien regresi hanya sebesar 1,138. Nilai tersebut menunjukkan setiap peningkatan nilai Jaminan sebesar satu satuan akan mempengaruhi nilai keputusan penggunaan jasa sebesar 1,138 dan Semakin baik Jaminan layanan jasa yang diberikan, maka semakin meningkat konsumen melakukan keputusan penggunaan jasa Asuransi *Sequis Life*.

5) Pengaruh Empati X_5 terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Y $b_5 = 0,956$

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa variabel Empati (X_5) berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa (Y) karena nilai koefisien regresi hanya sebesar 0,956. Nilai tersebut menunjukkan setiap peningkatan nilai Empati sebesar satu satuan akan mempengaruhi nilai keputusan penggunaan jasa sebesar 0,956 dan Semakin bagus Empati layanan jasa yang diberikan, maka semakin meningkat konsumen melakukan keputusan penggunaan jasa Asuransi *Sequis Life*.

Uji T (parsial)

Tabel 4 : Uji T (parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.342	4.695		.286	.776
	Bukti Fisik	.199	.223	.058	.895	.373
	Keandalan	.076	.261	.025	.290	.773
	Daya Tanggap	.888	.286	.232	3.104	.003
	Jaminan	1.138	.349	.354	3.262	.002
	Empati	.956	.316	.332	3.029	.003

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa

(Sumber : Data Diolah, 2022)

Uji parsial yang memperlihatkan pengaruh Kualitas Pelayanan yang meliputi variabel Bukti Fisik X_1 , Keandalan X_2 , Daya Tanggap X_3 , Jaminan X_4 , dan Empati X_5 terhadap keputusan penggunaan jasa Y Jumlah observasi/responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis dengan $\alpha = 5\%$ sedangkan derajat bebas pengujiannya adalah $n - k - 1 = 100 - 6 - 1 = 93$, maka didapatkan $t_{tabel} = 1,986$

Berdasarkan pada tabel 2 didapat hasil yang diperoleh bahwa variabel Bukti Fisik nilai t_{hitung} sebesar 0,895 lebih kecil dari pada t_{tabel} sebesar 1,986 dengan taraf signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik X_1 berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Y .

Berdasarkan pada tabel 2 didapat hasil yang diperoleh bahwa variabel Keandalan nilai t_{hitung} sebesar 0,290 lebih kecil dari pada t_{tabel} sebesar 1,986 dengan taraf signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan X_2 berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Y .

Berdasarkan pada tabel 2 didapat hasil yang diperoleh bahwa variabel Daya Tanggap nilai t_{hitung} sebesar 3,104 lebih besar dari pada t_{tabel} sebesar 1,986 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap X_3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Y .

Berdasarkan pada tabel 2 didapat hasil yang diperoleh bahwa variabel Jaminan nilai t_{hitung} sebesar 3,262 lebih besar dari pada t_{tabel} sebesar 1,986 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan X_4 berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Y .

Berdasarkan pada tabel 2 didapat hasil yang diperoleh bahwa variabel Empati nilai t_{hitung} sebesar 3,029 lebih besar dari pada t_{tabel} sebesar 1,986 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Empati X_5 berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Y .

Uji F (simultan)

Tabel 5 : Uji F (simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12625.152	5	2525.030	33.089	.000 ^b
	Residual	7173.088	94	76.309		
	Total	19798.240	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan

(Sumber : Data Diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan nilai f_{hitung} 33,089 dengan nilai signifikan 0,000. maka f_{tabel} pada tabel distribusi dengan signifikansi 5% atau 0,05 dengan menggunakan rumus $f_{tabel} : df1 = k-1$ ($6 - 1 = 5$) sedangkan $df2 = n-k$ ($100 - 6 = 94$) dengan demikian didapatkan f_{tabel} yang sebesar 2,31. Maka dapat disimpulkan bahwa f_{hitung} 33,089 lebih besar dari f_{tabel} yaitu 2,31 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hal ini menyebutkan terdapat pengaruh signifikan secara bersama – sama pada variabel Bukti Fisik X_1 , Keandalan X_2 , Daya Tanggap X_3 , Jaminan X_4 dan Empati X_5 terhadap keputusan penggunaan jasa Y.

B. Pembahasan

1) Variabel Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

Variabel Bukti Fisik (X_1) berdasarkan tabel 4 Uji T Parsial memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,895 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,373 dimana nilai tersebut lebih besar dari sig 0,05. Hal ini disebabkan dari penilaian pengguna asuransi *Sequis Life* selaku konsumen, terhadap Bukti Fisik yang ditampilkan asuransi *Sequis Life*. Mungkin konsumen tidak terlalu memperhatikan bangunan interior *sequis life*, kebersihan dan kenyamanan, kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Artinya Semakin bagus bukti fisik yang ditampilkan, maka semakin kuat untuk memunculkan keputusan penggunaan jasa pada konsumen asuransi *Sequis life*. Dengan demikian bukan berarti Bukti Fisik tidak memiliki sama sekali pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa yang dirasakan konsumen. Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan **H1 Bukti Fisik ditolak** dikarenakan hasil penelitian menunjukkan Bukti Fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

2) Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

Variabel Keandalan (X_2) berdasarkan tabel 4 uji T Parsial memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,290 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,773 dimana nilai tersebut lebih besar dari sig 0,05. Hal ini disebabkan penilaian dari pengguna asuransi *Sequis Life* selaku konsumen terhadap Keandalan layanan jasa yang diberikan asuransi *Sequis Life*. Keandalan layanan jasa yang diberikan *Sequis Life* dalam bentuk, Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, prosedur pelayanan atau registrasi pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelaksanaan teknis event yang tepat waktu dan

memuaskan. Artinya Semakin baik keandalan layanan jasa yang diberikan, maka semakin kuat untuk memunculkan keputusan penggunaan jasa pada konsumen asuransi *Sequis life*. Asumsi peneliti menyatakan bahwa dalam hal ini konsumen tidak terlalu memperhatikan Keandalan dalam hal keputusan penggunaan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan asuransi *Sequis Life*. Dengan demikian bukan berarti Keandalan tidak memiliki sama sekali pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa yang dirasakan konsumen. Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatan **H2 Keandalan ditolak** dikarenakan hasil penelitian menunjukkan Keandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

3) Variabel Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

Variabel Daya Tanggap (X_3) berdasarkan tabel 4 Uji T Parsial memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,104 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,003 dimana nilai tersebut lebih kecil dari sig 0,05. Hal ini disebabkan dari penilaian pengguna asuransi *sequis life* selaku konsumen, terhadap Daya Tanggap yang diberikan asuransi *sequis life*. Daya Tanggap yang diberikan *sequis life* dalam bentuk, tanggap terhadap keluhan, kesediaan karyawan membantu pelanggan, dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah. Artinya Semakin tinggi Daya Tanggap yang diberikan, maka semakin kuat untuk memunculkan keputusan penggunaan jasa pada konsumen asuransi *Sequis life*. Responden menilai Daya Tanggap yang diberikan oleh *Sequis Life* sesuai dan mampu memenuhi harapannya. Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan **H3 Daya Tanggap diterima** dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

4) Variabel Jaminan berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

Variabel Jaminan (X_4) berdasarkan tabel 4 Uji T Parsial memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,262 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari sig 0,05. Hal ini disebabkan penilaian dari pengguna asuransi *sequis life* selaku konsumen, terhadap Jaminan yang diberikan asuransi *sequis life*. . Jaminan yang diberikan *sequis life* dalam bentuk, ramah dalam melayani, pengetahuan yang luas tentang jasa ditawarkan, dan keamanan pelanggan terjamin. Artinya Semakin baik Jaminan layanan jasa yang diberikan, maka semakin kuat untuk memunculkan keputusan penggunaan jasa pada konsumen asuransi *Sequis life*. Responden menilai Jaminan yang diberikan oleh *Sequis Life* sesuai dan mampu memenuhi harapannya. Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan **H4 Jaminan diterima** dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

5) Variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

Variabel Empati (X_5) berdasarkan tabel 4 Uji T Parsial memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,029 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,003 dimana nilai tersebut lebih kecil dari sig 0,05. Hal ini disebabkan penilaian dari pengguna asuransi *sequis life* selaku konsumen, terhadap Empati yang diberikan asuransi *sequis life*. Empati yang diberikan *sequis life* dalam bentuk, Mengetahui dan memahami keinginan pelanggan, dan Mampu berkomunikasi dengan baik. Artinya Semakin bagus Empati layanan jasa yang diberikan, maka semakin kuat untuk memunculkan keputusan penggunaan jasa pada konsumen asuransi *Sequis life*. Responden menilai Empati yang

diberikan oleh *Sequis Life* sesuai dan mampu memenuhi harapannya. Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan **H5 Empati** diterima dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

- 6) Variabel Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati berpengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan tabel 5 Uji F Simultan memperoleh nilai f_{hitung} sebesar 33,089 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 2,31. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari sig 0,05. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati yang terdapat pada asuransi *Sequis Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan **H6 Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati diterima.**

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda, maka dapat ditarik Simpulan sebagai berikut :

- 1) Variabel Bukti Fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa **H1 Bukti Fisik ditolak.**
- 2) Variabel Keandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa **H2 Keandalan ditolak.**
- 3) Variabel Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa **H3 Daya Tanggap diterima.**
- 4) Variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa **H4 Jaminan diterima.**
- 5) Variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa **H5 Empati diterima.**
- 6) Variabel Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi *Sequis Life* di Kota Samarinda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa **H6 Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati diterima.**

B. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian dan simpulan diatas maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Bagi Perusahaan, berdasarkan hasil penelitian variabel yang tidak signifikan yaitu Bukti Fisik dan Keandalan disarankan agar sistem Bukti Fisik seperti bangunan interior, dan

kelengkapan fasilitas, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya. dan untuk Keandalan sebaiknya *Sequis Life* Cabang kota samarinda harus memperbaiki tingkat kualitas keandalan layanan jasa tersebut. Hal ini dikarenakan bila terus ditingkatkan faktor keandalan layanan jasa tersebut dipastikan tingkat keputusan penggunaan jasa dapat meningkat sangat baik.

- 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tangap, Jamianan dan Empati yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen Keputusan penggunaan jasa agar penelitian yang diperoleh bisa menjadi lebih baik lagi.

REFERENCES

- Alma, Buchairi. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Misbahuddin, Hasan iqbal. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Edisi ke 2, Cetakan 2. Jakarta : Bumi Aksara.
- Priyatno, Duwi. 2017. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI.