

Analisis Kepuasan Nasabah Asuransi Terhadap Pelayanan Penyelesaian Klaim Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*, Dan *Five Whys*

Muhammad Chendra Pole¹, Muriani Emelda Isharyani², Dharma Widada³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman
Kampus Gunung Kelua, Jl. Sambaliung No. 9, Samarinda 75119

Email: chandrapole29@gmail.com, me.isharyani@unmul.ac.id, Widada.dharma@gmail.com.

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan aspek krusial dalam industri asuransi karena sifat layanannya yang jangka panjang dan berbasis kepercayaan. PT XYZ menghadapi masalah keterlambatan dalam penyelesaian klaim nasabah, meskipun prosedur menetapkan batas maksimal 30 hari kerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan klaim menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Service Quality* (SERVQUAL), serta mengidentifikasi faktor keterlambatan melalui analisis *Five Whys*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 60 responden serta wawancara dengan pihak manajemen. Hasil SERVQUAL menunjukkan bahwa atribut "PT XYZ menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian klaim nasabah" memiliki kesenjangan tertinggi (-1,08), mengindikasikan prioritas perbaikan. Nilai CSI sebesar 79,55% menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Analisis *Five Whys* mengungkapkan bahwa akar masalah keterlambatan adalah penundaan pembayaran beban operasional. Perusahaan disarankan menyediakan dana cadangan dan memprioritaskan pembayaran klaim saat kondisi keuangan terbatas. Implikasi praktis dari hasil ini membantu perusahaan mengalokasikan sumber daya secara tepat dan meningkatkan efektivitas mitigasi risiko. Arah studi lanjutan dapat difokuskan pada evaluasi efektivitas strategi mitigasi yang diusulkan serta penerapan metode HOR pada unit lain untuk pemetaan risiko yang lebih luas dan terstruktur.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, *Service Quality* (SERVQUAL), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Five Whys*

ABSTRACT

Customer satisfaction is a crucial aspect in the insurance industry due to its services' long-term and trust-based nature. PT XYZ is facing delays in resolving customer claims, despite procedures setting a maximum limit of 30 working days. This study aims to analyze customer satisfaction with the claims service using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Service Quality (SERVQUAL) methods and identify the factors causing delays through a Five Whys analysis. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires to 60 respondents and interviews with management. The SERVQUAL results indicate that the attribute "PT XYZ guarantees timely resolution of customer claims" has the highest gap (-1.08), indicating a priority for improvement. The CSI value of 79.55% shows that customers feel satisfied, although there is still room for improvement. The Five Whys analysis reveals that the root cause of the delay is the postponement of operational expense payments. The company is advised to provide reserve funds and prioritize claim payments with limited financial conditions. The practical implications of this result help the company allocate resources appropriately and improve the effectiveness of risk mitigation. Future studies could focus on evaluating the effectiveness of the proposed mitigation strategies and applying the HOR method to other units for broader and more structured risk mapping.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality (SERVQUAL), Customer Satisfaction Index (CSI), and Five Whys

Pendahuluan

Pada era modern saat ini, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya proteksi risiko melalui layanan asuransi semakin meningkat [1]. Hal ini mendorong perusahaan asuransi untuk tidak hanya menyediakan produk yang relevan, tetapi juga memberikan layanan yang optimal, khususnya dalam proses penyelesaian klaim yang menjadi tolak ukur kepercayaan nasabah [2]. Proses klaim yang cepat, akurat, dan transparan sangat dibutuhkan guna memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan [3]. Oleh karena itu, perusahaan asuransi harus mampu menyelaraskan ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan [4].

Pelayanan penyelesaian klaim merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh perusahaan asuransi dalam menanggapi dan menyelesaikan permintaan klaim dari nasabah atas kerugian yang dialami sesuai dengan ketentuan polis yang telah disepakati. Proses ini mencakup serangkaian tahapan layanan, mulai dari pengajuan klaim oleh nasabah, peninjauan dokumen klaim, penilaian atas kerugian, hingga pengambilan keputusan dan pembayaran klaim [5]. Kecepatan dan ketepatan

dalam penyelesaian klaim, yang umumnya diselesaikan dalam batas waktu maksimal 30 hari, yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi dan menjadi indikator utama dalam menjaga kepercayaan serta kepuasan nasabah terhadap perlindungan finansial yang dijanjikan. Sebagai perusahaan asuransi kerugian, PT XYZ tidak hanya menyediakan berbagai produk asuransi, tetapi juga memprioritaskan pelayanan klaim untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan penilaian setelah pembelian terhadap pilihan yang diambil, yang dimana hasilnya sesuai atau melebihi harapan nasabah. Secara keseluruhan, kepuasan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan nasabah juga dapat diartikan sebagai persepsi nasabah ketika harapannya telah terpenuhi atau bahkan terlampaui [6] PT XYZ merupakan perusahaan asuransi yang menghadapi masalah keterlambatan dalam pelayanan penyelesaian klaim nasabah, yang dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan karena mereka tidak menerima layanan sesuai ekspektasi. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur utama dalam asuransi yang bersifat tidak berwujud dan jangka panjang. Keterlambatan klaim menimbulkan ketidakpastian dan kerugian, terutama saat darurat, sehingga berisiko menurunkan loyalitas dan mendorong nasabah pindah ke perusahaan yang lebih responsif [6].

Dalam menentukan kepuasan nasabah perusahaan perlu melakukan pengukuran kepuasan nasabah [7]. Pengukuran kepuasan nasabah dapat menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry pada tahun (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap) [8] dan metode CSI. Dalam metode SERVQUAL, perhitungan ekspektasi dan persepsi pelanggan penting untuk mengukur kesenjangan kualitas layanan. Ekspektasi mencerminkan harapan pelanggan, sedangkan persepsi menunjukkan pengalaman mereka terhadap layanan [9].

Berdasarkan nilai *gap* tersebut penulis juga dapat menemukan permasalahan yang ada dari ketidakpuasan nasabah dalam melakukan pengajuan klaim. Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang memiliki fungsi sama dengan metode SERVQUAL akan tetapi metode CSI lebih efektif dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan dari layanan yang diterima [10]. CSI menyediakan data yang jelas tentang tingkat kepuasan pelanggan, memungkinkan evaluasi berkala pada periode waktu tertentu untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan layanan yang dinilai penting oleh pelanggan, memberikan nilai tambah bagi perusahaan [11]. Dalam mencari penyebab utama keterlambatan penyelesaian klaim dapat menggunakan metode *Five Whys* efektif untuk mengidentifikasi akar penyebab keterlambatan penyelesaian klaim dengan menggali masalah secara sistematis melalui pertanyaan "mengapa" minimal lima kali. Proses ini bertujuan untuk menggali lebih dalam penyebab dasar dari suatu isu, sehingga memungkinkan mereka untuk merumuskan solusi yang lebih efektif dan tepat sasaran [12].

Penelitian terdahulu oleh [9] menunjukkan bahwa kombinasi metode SERVQUAL dan CSI efektif dalam mengukur dan meningkatkan kepuasan nasabah di sektor asuransi. Studi serupa oleh [13] juga memperkuat bahwa kedua metode ini memberikan gambaran menyeluruh terhadap kualitas layanan jasa. Namun, kedua studi tersebut belum menyoroti aspek keterlambatan klaim secara spesifik sebagai fokus analisis. Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat *research gap* yang belum dijelaskan secara mendalam, khususnya dalam konteks penyelesaian klaim asuransi. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada pengukuran kepuasan atau kualitas layanan secara terpisah tanpa mengaitkannya langsung dengan penyebab spesifik keterlambatan proses klaim dan strategi penyelesaiannya.

Dengan menggabungkan metode SERVQUAL, CSI, dan *Five Whys*, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap layanan penyelesaian klaim dan mengidentifikasi akar penyebab keterlambatan yang terjadi di PT XYZ Samarinda. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif dan solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Pengumpulan Data

1. Responden Penelitian

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden, yaitu nasabah asuransi jiwa PT XYZ. Jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimum ketika jumlah populasi diketahui. Perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin ditampilkan pada Persamaan (1) berikut: [14]

$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$	(1)
----------------------------	-----

Keterangan:

N : Jumlah populasi

N : Ukuran sampel minimal

e : Besarnya *error* yang ditetapkan

Pada PT XYZ diketahui bahwa jumlah populasi nasabah adalah 70 orang, dan dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dengan mencakup seluruh nasabah yang telah melakukan pengajuan klaim dalam kurun waktu empat tahun terakhir.

$$n = \frac{70}{1 + 70 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{70}{1,175}$$

$$n = 59,57 \approx 60 \text{ responden}$$

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk menilai suatu peristiwa atau kejadian, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan guna memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan[15]. Pada penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data ekspektasi dan persepsi nasabah (*gap* 5) terkait kualitas layanan perusahaan dari nasabah asuransi jiwa PT XYZ.

3. Wawancara

Wawancara dalam penelitian berperan sebagai sumber informasi yang mendalam atau intensif, dan umumnya dilakukan secara terstruktur [16]. Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan untuk mencari akar masalah dari keterlambatan penyelesaian klaim dengan menggunakan metode *five whys*.

4. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Tujuan dari skala *likert* ini untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap suatu pernyataan [17]. Adapun definisi dari skala *likert* yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Skala *likert*

Jawaban	Nilai
Sangat Penting/Puas	5
Penting/Puas	4
Cukup Penting/Puas	3
Tidak Penting/Puas	2
Sangat Tidak Penting/Puas	1

Pengolahan Data

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk menganalisis valid atau tidak dalam sebuah penelitian pada setiap pertanyaan dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan taraf kepercayaan sebesar 0.95 dan tingkat ketelitian sebesar 0.05 [18]. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaannya mampu merefleksikan atau mengukur apa yang memang dimaksudkan untuk diukur oleh kuesioner tersebut [19]. . Apabila hasil dari nilai dari r hitung $>$ r tabel dan nilai r positif, maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Jika hasil kuesioner tidak valid maka akan dilakukan perbaikan item pernyataan kuesioner yang tidak valid sebelum dilakukan uji validitas kembali.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses untuk menilai sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi dari kuesioner yang digunakan oleh peneliti. Dengan demikian, kuesioner tersebut dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian, meskipun digunakan berulang kali dengan instrumen yang sama [20]. Uji reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 25.0 dengan menggunakan Teknik *Cronbach's Alpha*. Teknik ini digunakan untuk menentukan untuk menentukan tingkat kehandalan suatu data, dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.60 maka variabel tersebut dapat dikatakan reliabel [21].

3. Service Quality (SERVQUAL)

Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan membandingkan kinerja layanan asuransi pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk setiap atribut jasa. Jika kinerja memenuhi atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas layanan secara keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Berikut ini merupakan tahapan dalam menggunakan metode SERVQUAL [22].

a. Skor total

$$(E1 \times 1) + (E2 \times 2) + (E3 \times 3) + (E4 \times 4) + (E5 \times 5) \quad (2)$$

dengan: E1: Jumlah responden untuk jawaban “tidak penting/puas” (TP)
E2: Jumlah responden untuk jawaban “kurang penting/puas” (KP)
E3: Jumlah responden untuk jawaban “cukup penting/puas” (CP)
E4: Jumlah responden untuk jawaban “penting/puas” (P)
E5: Jumlah responden untuk jawaban “sangat penting/puas” (SP)

b. Mencari nilai ekspektasi dan persepsi

$$\frac{\text{Skor Total (ST)}}{\text{Jumlah Responden (JR)}} \quad (3)$$

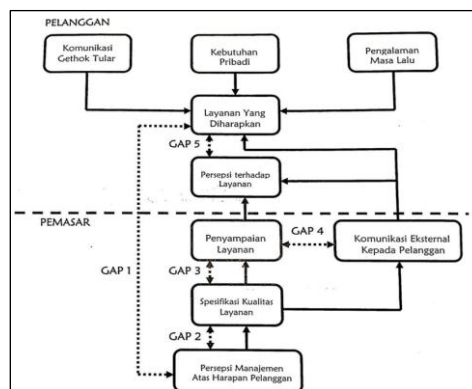
c. Menghitung presentase nilai ekspektasi dan persepsi

Skor Total (ST)

(4)

Skor Maksimum (SM)

Dalam penelitian ini melakukan perhitungan *gap* 1-5 serta perbedaan di antara keduanya pada lima dimensi kualitas layanan. Lima dimensi yang dianalisis meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) [23]. Pada *gap* 5 kuesioner diberikan kepada nasabah yang telah melakukan penyelesaian klaim dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Pada *gap* 1 kuesioner terhadap persepsi manajer ini diberikan kepada responden sebanyak 1 orang, yaitu Manajer Area. Responden ini sudah mewakili persepsi dari perusahaan PT XYZ Samarinda. Kemudian pada *gap* 2 kuesioner diberikan kepada responden sebanyak 1 orang, yaitu *marketing assurance*. Responden ini memiliki posisi yang strategis dan memahami standar perusahaan yang berlaku. Pada *gap* 3 kuesioner diberikan kepada responden sebanyak 1 orang, yaitu staf administrasi klaim dan umum. Responden ini memiliki posisi strategis dalam hal penyampaian layanan penyelesaian klaim kepada nasabah, sedangkan *gap* 4 kuesioner diberikan kepada responden sebanyak 1 orang, yaitu staf administrasi klaim dan umum. Responden ini memiliki posisi yang strategis sebagai penghubung langsung antara pelayanan penyelesaian klaim dengan nasabah.



Gambar 1. Framework SERVQUAL Model

4. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI adalah metode yang digunakan untuk mengukur keseluruhan tingkat kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan sejauh mana pentingnya masing-masing atribut dari produk atau layanan. Pada metode CSI, tingkat kepentingan menunjukkan seberapa penting aspek tersebut [24]. Langkah-langkah dalam menghitung nilai CSI dapat dilihat sebagai berikut ini: [11]

a. Menghitung Mean Importance Score (MIS)

$$MIS = \sum_{i=1}^n Y_i \quad (5)$$

dengan: n = Jumlah pelanggan

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

b. Menghitung Weight Factors (WF)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (6)$$

dengan: p = Atribut kepentingan ke-p

MIS_i = Nilai Mean Importance Score atribut ke-i

c. Menghitung Weight Score (WS)

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (7)$$

dengan: WFi = Nilai Weight Factors atribut ke-i

MSS = Mean Satisfaction Score

d. Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \quad (8)$$

dengan: HS = Highest scale

5. Five Whys

Analisis *Five Whys* merupakan pendekatan sistematis yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan 'mengapa' secara berulang untuk mengidentifikasi akar penyebab suatu masalah serta merumuskan tindakan korektif yang efektif guna memperbaiki permasalahan. Meskipun disebut 5 *Whys*, jumlah pertanyaan yang diajukan bisa lebih sedikit atau lebih banyak dari lima kali, tergantung pada kebutuhan dalam menggali penyebab utama dari suatu insiden kecelakaan kerja [25].

Hasil Dan Pembahasan

Pretest

Pada tahap ini, sejumlah 30 responden dilibatkan untuk memberikan masukan awal mengenai kuesioner. Data yang telah terkumpul akan dilakukan analisis dengan menggunakan uji validitas (dengan signifikansi $r > 0,361$) dan uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 sehingga item pertanyaan dapat teridentifikasi terkait valid atau tidaknya dan reliabel atau tidaknya.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya atribut pertanyaan yang ada pada kuesioner yang telah disebar, nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} . Tingkat signifikansi yang digunakan pada uji ini sebesar 5% dengan r_{tabel} sebesar 0,361 untuk responden sebanyak 30 orang. Berikut ini hasil pengukuran uji validitas ekspektasi nasabah dan persepsi nasabah yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji validitas

No	Atribut	Ekspektasi			Persepsi		
		r_{tabel}	r_{hitung}	Hasil	r_{tabel}	r_{hitung}	Hasil
1	Karyawan PT XYZ selalu menjaga penampilan yang rapi dalam melakukan proses pelayanan penyelesaian klaim	0,361	0,480	Valid	0,361	0,400	Valid
2	PT XYZ memiliki ruang kantor yang bersih dan nyaman bagi nasabah dalam melakukan pelayanan penyelesaian klaim	0,361	0,629	Valid	0,361	0,393	Valid
3	PT XYZ menerapkan teknologi terbaru, termasuk layanan online, untuk memudahkan proses klaim dan informasi polis bagi nasabah	0,361	0,412	Valid	0,361	0,543	Valid
4	Lokasi kantor PT XYZ strategis dan mudah diakses oleh nasabah	0,361	0,513	Valid	0,361	0,365	Valid
5	PT XYZ memberikan pelayanan penyelesaian klaim yang memuaskan terhadap nasabah	0,361	0,730	Valid	0,361	0,706	Valid
6	Karyawan PT XYZ selalu memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan penyelesaian klaim nasabah.	0,361	0,665	Valid	0,361	0,743	Valid
7	Proses pengajuan klaim dan penyelesaian klaim di PT XYZ sesuai prosedur yang berlaku	0,361	0,594	Valid	0,361	0,637	Valid
8	PT XYZ menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian klaim	0,361	0,159	Valid	0,361	0,613	Valid
9	Karyawan PT XYZ selalu siap menangani keluhan nasabah selama pelayanan penyelesaian klaim	0,361	0,444	Valid	0,361	0,636	Valid
10	Karyawan PT XYZ menjaga hubungan baik terhadap nasabah selama proses penyelesaian klaim	0,361	0,393	Valid	0,361	0,401	Valid
11	PT XYZ memastikan proses pengajuan dan penyelesaian klaim dilakukan cepat dan efisien	0,361	0,566	Valid	0,361	0,688	Valid
12	Nasabah mudah menghubungi karyawan untuk mendapatkan informasi atau bantuan terkait layanan penyelesaian klaim asuransi	0,361	0,549	Valid	0,361	0,490	Valid
13	Karyawan asuransi jiwa PT XYZ selalu mengutamakan kepuasan nasabah terhadap penyelesaian klaim	0,361	0,431	Valid	0,361	0,642	Valid
14	Nasabah merasa aman mengasuransikan jiwa mereka di PT XYZ	0,361	0,537	Valid	0,361	0,633	Valid
15	Karyawan bersikap ramah dalam melayani nasabah dalam proses penyelesaian klaim asuransi	0,361	0,419	Valid	0,361	0,391	Valid
16	PT XYZ berkomitmen untuk memberikan proteksi terhadap kerugian dengan penyelesaian klaim yang cepat dan transparan	0,361	0,615	Valid	0,361	0,505	Valid
17	Karyawan PT XYZ mampu memberikan jawaban yang jelas dan informatif atas pertanyaan nasabah terkait proses penyelesaian klaim	0,361	0,432	Valid	0,361	0,605	Valid
18	PT XYZ berkomitmen memenuhi kepentingan setiap pelanggan dalam layanan pengajuan klaim asuransi	0,361	0,423	Valid	0,361	0,668	Valid
19	Karyawan memiliki ketersediaan waktu dalam mendengarkan dan menangani keluhan nasabah asuransi terkait penyelesaian klaim	0,361	0,576	Valid	0,361	0,476	Valid

20	Karyawan PT XYZ memahami kebutuhan spesifik nasabah, selama proses penyelesaian klaim, seperti waktu pencairan dana atau kejelasan dokumen yang diperlukan	0,361	0,690	Valid	0,361	0,673	Valid
21	PT XYZ memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabah dengan memastikan penyelesaian klaim mereka terpenuhi	0,361	0,481	Valid	0,361	0,799	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan *software* SPSS menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu atribut pertanyaan dalam kuesioner dikategorikan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60. Berikut ini hasil pengukuran uji reliabilitas ekspektasi dan persepsi pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas ekspektasi

Nilai r tabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
0,600	0,871	21	Reliabel

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas persepsi

Nilai r tabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
0,600	0,899	21	Reliabel

Pengukuran SERVQUAL

Pengukuran SERVQUAL dilakukan dengan menilai keseluruhan nilai kesenjangan, yaitu *gap* 5, *gap* 1, *gap* 2, *gap* 3, dan *gap* 4. Berikut ini adalah penjelasan dari pengukuran masing-masing *gap* SERVQUAL.

1. Gap 5

Gap 5 merupakan kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi nasabah. Pengukuran *gap* 5 dapat dilakukan dengan mengurangi skor rata-rata per atribut persepsi dengan skor rata-rata per atribut ekspektasi. Perhitungan *Gap* 5 keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan gap 5

Atribut	Skor persepsi	Skor ekspektasi	Skor Gap 5
Karyawan PT XYZ selalu menjaga penampilan yang rapi dalam melakukan proses pelayanan penyelesaian klaim	4,20	4,43	-0,23
PT XYZ memiliki ruang kantor yang bersih dan nyaman bagi nasabah dalam melakukan pelayanan penyelesaian klaim	4,08	4,55	-0,47
PT XYZ menerapkan teknologi terbaru, termasuk layanan online, untuk memudahkan proses klaim dan informasi polis bagi nasabah	3,72	3,85	-0,13
Lokasi kantor PT XYZ strategis dan mudah diakses oleh nasabah	3,95	4,23	-0,28
PT XYZ memberikan pelayanan penyelesaian klaim yang memuaskan	4,02	4,37	-0,35
Karyawan PT XYZ selalu memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan penyelesaian klaim nasabah.	3,90	4,47	-0,57
Proses pengajuan klaim dan penyelesaian klaim di PT XYZ sesuai prosedur yang berlaku	3,67	4,63	-0,97
PT XYZ menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian klaim	3,58	4,67	-1,08
Karyawan PT XYZ selalu siap menangani keluhan nasabah selama pelayanan penyelesaian klaim	3,95	4,23	-0,28
Karyawan PT XYZ menjaga hubungan baik terhadap nasabah selama proses penyelesaian klaim	3,90	4,25	-0,35
PT XYZ memastikan proses pengajuan dan penyelesaian klaim dilakukan cepat dan efisien	3,85	4,50	-0,65
Nasabah mudah menghubungi karyawan PT XYZ untuk mendapatkan informasi atau bantuan terkait layanan penyelesaian klaim asuransi	4,02	4,40	-0,38
Karyawan asuransi jiwa PT XYZ selalu mengutamakan kepuasan nasabah terhadap penyelesaian klaim	4,22	4,45	-0,23
Nasabah merasa aman dalam mengasuransikan jiwa mereka di PT XYZ	3,92	4,45	-0,53
Karyawan bersikap ramah dalam melayani nasabah dalam proses penyelesaian klaim asuransi	3,98	4,30	-0,32

PT XYZ berkomitmen untuk memberikan proteksi terhadap kerugian dengan penyelesaian klaim yang cepat dan transparan	4,08	4,43	-0,35
Karyawan PT XYZ mampu memberikan jawaban yang jelas dan informatif atas pertanyaan nasabah terkait proses penyelesaian klaim	3,97	4,32	-0,35
PT XYZ berkomitmen memenuhi kepentingan setiap pelanggan dalam layanan pengajuan klaim asuransi	4,03	4,47	-0,43
Karyawan memiliki ketersediaan waktu dalam mendengarkan dan menangani keluhan nasabah asuransi terkait penyelesaian klaim	4,02	4,15	-0,13
Karyawan PT XYZ memahami kebutuhan spesifik nasabah, selama proses penyelesaian klaim, seperti waktu pencairan dana atau kejelasan dokumen yang diperlukan	4,30	4,57	-0,27
PT XYZ memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabah dengan memastikan penyelesaian klaim mereka terpenuhi	4,17	4,42	-0,25
Rata-rata Keseluruhan	3,98	4,39	-0,41

Berdasarkan hasil perhitungan *gap* 5 pada Tabel 5, terdapat atribut dengan skor negatif tertinggi dan terendah. Skor terendah terdapat pada atribut “PT XYZ menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah klaim nasabah” dengan nilai -1,08, yang menunjukkan bahwa aspek ini dinilai paling buruk dan mengindikasikan sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian klaim. Sebaliknya, atribut dengan skor tertinggi adalah “Karyawan memiliki ketersediaan waktu dalam mendengarkan dan menangani keluhan nasabah asuransi”, yang menunjukkan bahwa aspek ini dinilai paling baik karena karyawan dinilai selalu siap mendengarkan dan menangani keluhan nasabah.

2. Gap 1

Gap 1 merupakan kesenjangan antara harapan nasabah dan persepsi manajemen terhadap harapan nasabah. Data mengenai *gap* 1 melalui kuesioner yang diberikan kepada Manajer Area, sementara data harapan pelanggan diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 60 responden sampel. Berikut ini adalah hasil dari pengukuran keseluruhan *gap* 1.

Tabel 6. Perhitungan *gap* 1

Atribut	Persepsi Manajer	Ekspektasi Nasabah	Skor Gap 1
Karyawan PT XYZ selalu menjaga penampilan yang rapi dalam melakukan proses pelayanan penyelesaian klaim	5,00	4,43	0,57
PT XYZ memiliki ruang kantor yang bersih dan nyaman bagi nasabah dalam melakukan pelayanan penyelesaian klaim	5,00	4,55	0,45
PT XYZ menerapkan teknologi terbaru, termasuk layanan online, untuk memudahkan proses klaim dan informasi polis bagi nasabah	5,00	3,85	1,15
Lokasi kantor PT XYZ strategis dan mudah diakses oleh nasabah	5,00	4,23	0,77
PT XYZ memberikan pelayanan penyelesaian klaim yang memuaskan terhadap nasabah	5,00	4,37	0,63
Karyawan PT XYZ selalu memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan penyelesaian klaim nasabah.	4,00	4,47	-0,47
Proses pengajuan klaim dan penyelesaian klaim di PT XYZ sesuai prosedur yang berlaku	5,00	4,63	0,37
PT XYZ menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian klaim nasabah	5,00	4,67	0,33
Karyawan PT XYZ siap menangani keluhan nasabah selama pelayanan penyelesaian klaim	5,00	4,23	0,77
Karyawan PT XYZ menjaga hubungan baik terhadap nasabah selama proses penyelesaian klaim	5,00	4,25	0,75
PT XYZ memastikan proses pengajuan dan penyelesaian klaim dilakukan cepat dan efisien	5,00	4,50	0,50
Nasabah mudah menghubungi karyawan PT XYZ untuk mendapatkan informasi atau bantuan terkait layanan penyelesaian klaim asuransi	4,00	4,40	-0,40
Karyawan bersikap ramah dalam melayani nasabah dalam proses penyelesaian klaim asuransi	5,00	4,45	0,55
PT XYZ berkomitmen untuk memberikan proteksi terhadap kerugian dengan penyelesaian klaim yang cepat dan transparan	5,00	4,45	0,55
Karyawan PT XYZ mampu memberikan jawaban yang jelas dan informatif atas pertanyaan nasabah terkait proses penyelesaian klaim	5,00	4,30	0,70

PT XYZ berkomitmen memenuhi kepentingan pelanggan dalam pengajuan klaim asuransi	4,00	4,43	-0,43
Karyawan memiliki ketersediaan waktu dalam menangani keluhan nasabah asuransi	5,00	4,32	0,68
PT XYZ berkomitmen memenuhi kepentingan setiap pelanggan dalam layanan pengajuan klaim asuransi	4,00	4,47	-0,47
Karyawan memiliki ketersediaan waktu dalam mendengarkan dan menangani keluhan nasabah asuransi terkait penyelesaian klaim	5,00	4,15	0,85
Karyawan PT XYZ memahami kebutuhan spesifik nasabah, selama proses penyelesaian klaim, seperti waktu pencairan dana atau kejelasan dokumen yang diperlukan	5,00	4,57	0,43
PT XYZ berkomitmen untuk memberikan proteksi terhadap kerugian dengan penyelesaian klaim yang cepat dan transparan	5,00	4,42	0,58
Rata-rata keseluruhan	4.81	4.39	0.42

Berdasarkan Tabel 6, atribut dengan skor tertinggi adalah penggunaan teknologi terbaru untuk memudahkan proses klaim dan informasi polis (+1,15), yang menunjukkan bahwa manajemen telah memahami ekspektasi nasabah. Sementara itu, skor terendah sebesar -0,47 terdapat pada dua atribut, yaitu respons cepat terhadap klaim dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik nasabah, yang menunjukkan bahwa manajemen belum sepenuhnya memahami harapan nasabah dalam aspek tersebut.

3. Gap 2

Gap 2 merupakan perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa. Data pada gap 2 ini dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang secara khusus diarahkan kepada bagian pemasaran (*marketing assurance*).

Tabel 7. Perhitungan gap 2

No.	Pernyataan	Skor Gap 2
1	Penampilan karyawan, lingkungan kantor yang bersih dan nyaman, serta menerapkan pelayanan penyelesaian klaim yang optimal dengan teknologi terbaru	5
2	Kesediaan perusahaan untuk memberikan layanan penyelesaian klaim sesuai prosedur yang berlaku secara tepat waktu	5
3	Karyawan PT XYZ yang responsif dan menjaga hubungan baik, serta mengutamakan kepuasan nasabah dengan layanan klaim cepat dan efisien	5
4	Kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam penyelesaian klaim yang cepat, transparan, dan informatif	5
5	Perusahaan memberikan perhatian individual kepada para nasabahnya	4

Pada pernyataan dimensi mengenai perusahaan memberikan perhatian individual kepada para nasabahnya memiliki skor 4 dari 1 hingga 5, yang artinya standar formal yang dimiliki oleh perusahaan seperti memberikan respon cepat dan tepat dalam pelayanan penyelesaian klaim kepada nasabah.

4. Gap 3

Gap 3 merupakan perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa yang ditetapkan dan penyampaian jasa. Dengan kata lain, gap ini terjadi ketika pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia tidak sepenuhnya mencerminkan spesifikasi atau standar dari kualitas pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tabel 8. Perhitungan gap 3

No	Pernyataan	Skor Gap 3
1	Penampilan karyawan, lingkungan kantor yang bersih dan nyaman, serta menerapkan pelayanan penyelesaian klaim yang optimal dengan teknologi terbaru	5
2	Kesediaan perusahaan untuk memberikan layanan penyelesaian klaim sesuai prosedur yang berlaku secara tepat waktu	4
3	Karyawan PT XYZ yang responsif dan menjaga hubungan baik, serta mengutamakan kepuasan nasabah dengan layanan klaim cepat dan efisien	4
4	Kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam penyelesaian klaim yang cepat, transparan, dan informatif	5
5	Perusahaan memberikan perhatian individual kepada para nasabahnya	4

Berdasarkan penilaian tersebut pernyataan yang bernilai 5 memiliki makna standar kinerja perusahaan sudah dapat dipenuhi. Untuk atribut yang bernilai 4 memiliki makna standar kinerja perusahaan hampir dapat terpenuhi.

5. *Gap 4*

Gap 4 merupakan perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal dengan layanan yang sebenarnya diterima oleh nasabah. pengukuran *gap 4* dilakukan dengan pendekatan kuesioner yang secara khusus disebarkan kepada staf administrasi di bagian klaim dan umum, karena mereka berada pada posisi yang langsung berinteraksi dengan proses penyampaian layanan dan memiliki pemahaman terhadap bagaimana janji layanan dikomunikasikan kepada pelanggan. Berikut ini hasil dari pengukuran *gap 4*.

Tabel 9. Perhitungan gap 4

No.	Pernyataan	Skor Gap 4
1	Penampilan karyawan, lingkungan kantor yang bersih dan nyaman, serta menerapkan pelayanan penyelesaian klaim yang optimal dengan teknologi terbaru	5
2	Kesediaan perusahaan untuk memberikan layanan penyelesaian klaim sesuai prosedur yang berlaku secara tepat waktu	4
3	Karyawan PT XYZ yang responsif dan menjaga hubungan baik, serta mengutamakan kepuasan nasabah dengan layanan klaim cepat dan efisien	4
4	Kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam penyelesaian klaim yang cepat, transparan, dan informatif	5
5	Perusahaan memberikan perhatian individual kepada para nasabahnya	4

Berdasarkan penilaian tersebut pernyataan yang bernilai 5 memiliki makna janji yang diberikan oleh perusahaan sudah dapat dipenuhi. Untuk atribut yang bernilai 4 memiliki makna janji yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah hampir dapat dipenuhi.

Pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan penyelesaian klaim yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 10. Hasil perhitungan CSI

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Karyawan PT XYZ selalu menjaga penampilan yang rapi dalam melakukan proses pelayanan penyelesaian klaim	4,43	4,20	4,81	20,21
2	PT XYZ memiliki ruang kantor yang bersih dan nyaman bagi nasabah dalam melakukan pelayanan penyelesaian klaim	4,55	4,08	4,94	20,17
3	PT XYZ menerapkan teknologi terbaru, termasuk layanan online, untuk memudahkan proses klaim dan informasi polis bagi nasabah	3,85	3,72	4,18	15,53
4	Lokasi kantor PT XYZ strategis dan mudah diakses oleh nasabah	4,23	3,95	4,59	18,15
5	PT XYZ memberikan pelayanan penyelesaian klaim yang memuaskan terhadap nasabah	4,37	4,02	4,74	19,04
6	Karyawan PT XYZ selalu memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan penyelesaian klaim nasabah.	4,47	3,90	4,85	18,91
7	Proses pengajuan klaim dan penyelesaian klaim di PT XYZ sesuai prosedur yang berlaku	4,63	3,67	5,03	18,44
8	PT XYZ menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian klaim nasabah	4,67	3,58	5,07	18,15
9	Karyawan PT XYZ selalu siap menangani keluhan nasabah selama pelayanan penyelesaian klaim	4,23	3,95	4,59	18,15
10	Karyawan PT XYZ menjaga hubungan baik terhadap nasabah selama proses penyelesaian klaim	4,25	3,90	4,61	17,99
11	PT XYZ memastikan proses pengajuan dan penyelesaian klaim dilakukan cepat dan efisien	4,50	3,85	4,88	18,80
12	Nasabah mudah menghubungi karyawan PT XYZ untuk mendapatkan informasi atau bantuan terkait layanan penyelesaian klaim asuransi	4,40	4,02	4,78	19,18

13	Karyawan bersikap ramah dalam melayani nasabah dalam proses penyelesaian klaim asuransi	4,45	4,22	4,83	20,37
14	PT XYZ berkomitmen untuk memberikan proteksi terhadap kerugian dengan penyelesaian klaim yang cepat dan transparan	4,45	3,92	4,83	18,92
15	Karyawan PT XYZ mampu memberikan jawaban yang jelas dan informatif atas pertanyaan nasabah terkait proses penyelesaian klaim	4,30	3,98	4,67	18,59
16	PT XYZ berkomitmen memenuhi kepentingan setiap pelanggan dalam layanan pengajuan klaim asuransi	4,43	4,08	4,81	19,65
17	Karyawan memiliki ketersediaan waktu dalam mendengarkan dan menangani keluhan nasabah asuransi	4,32	3,97	4,69	18,58
18	PT XYZ berkomitmen memenuhi kepentingan setiap pelanggan dalam layanan pengajuan klaim asuransi	4,47	4,03	4,85	19,55
19	Karyawan memiliki ketersediaan waktu dalam mendengarkan dan menangani keluhan nasabah asuransi terkait penyelesaian klaim	4,15	4,02	4,50	18,09
20	Karyawan memahami kebutuhan nasabah, selama proses penyelesaian klaim, seperti waktu pencairan dana atau kejelasan dokumen yang diperlukan	4,57	4,30	4,96	21,31
21	PT XYZ berkomitmen untuk memberikan proteksi terhadap kerugian dengan penyelesaian klaim yang cepat dan transparan	4,42	4,17	4,79	19,97
CSI		79,55%			

Dengan nilai CSI sebesar 79,55% itu termasuk dalam rentan 66% - 80,99% yang masuk dalam kategori puas menurut [4]. Hal ini mengartikan sebagian besar nasabah merasa puas dengan layanan penyelesaian klaim yang telah diberikan oleh PT XYZ. Namun demikian, meskipun berada dalam kategori puas, hasil ini menggambarkan bahwa masih terdapat *gap* antara persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap layanan penyelesaian klaim yang diberikan oleh perusahaan.

Identifikasi Penyebab Keterlambatan Penyelesaian Klaim

Dengan menggunakan metode *Five Whys*, analisis dilakukan secara mendalam melalui penggalian bertahap terhadap akar penyebab dari suatu permasalahan dengan cara mengajukan pertanyaan “mengapa” sebanyak lima kali atau hingga ditemukan akar permasalahan yang sebenarnya. Dari hasil perhitungan SERVQUAL pada *gap* 5, nilai kesenjangan paling negatif terdapat pada dimensi *reliability* dengan skor -0,74 yang berkaitan erat dengan ketepatan waktu penyelesaian klaim. Hal ini sesuai dengan hasil dari perhitungan CSI yang menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 79,55% sehingga dilakukan wawancara terhadap manajemen perusahaan, yaitu *Marketing Assurance*.

Tabel 11. Five why's

Pertanyaan	Jawaban
Mengapa sering mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaian klaim?	Karena adanya keterlambatan dalam penyelesaian klaim terjadi karena proses pembayaran dari kantor pusat tidak dilakukan tepat waktu
Mengapa proses pembayaran dari kantor pusat tidak dilakukan tepat waktu?	Karena perusahaan masih harus menunggu pemasukan premi dari seluruh kantor cabang terlebih dahulu
Mengapa harus menunggu pemasukan premi dari seluruh kantor cabang terlebih dahulu?	Karena kemampuan finansial dari kantor pusat, yang harus mempertimbangkan berbagai aspek sebelum melakukan pencairan dana klaim
Mengapa banyak pertimbangan dalam melakukan pencairan dana klaim?	Karena perusahaan lebih memprioritaskan pemenuhan beban operasional dan kewajiban internal lainnya.
Mengapa perusahaan lebih memprioritaskan beban operasional dan kewajiban lainnya?	Karena jika adanya penundaan pembayaran beban operasional perusahaan dapat mengakibatkan terganggunya kelangsungan aktivitas bisnis secara keseluruhan

Berdasarkan identifikasi penyebab keterlambatan penyelesaian klaim dengan menggunakan metode *five whys*, diperoleh akar permasalahan yang menyebabkan proses penyelesaian klaim tidak berjalan sesuai waktu yang diharapkan, yaitu adanya penundaan pembayaran beban operasional yang dapat mengakibatkan terganggunya kelangsungan aktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Solusi Penyebab Keterlambatan Penyelesaian Klaim

Berdasarkan hasil perhitungan *gap* 5 SERVQUAL, atribut dengan kesenjangan terbesar (-1,08) terkait keterlambatan penyelesaian klaim. Melalui analisis *five whys*, penyebab utama keterlambatan adalah penundaan pembayaran beban operasional yang mengganggu aktivitas perusahaan. Solusi yang diusulkan adalah penyediaan dana cadangan khusus untuk pembayaran klaim dan penetapan klaim sebagai prioritas tinggi saat keuangan terbatas. Strategi ini diharapkan dapat mengatasi keterlambatan klaim dan meningkatkan skor *Customer Satisfaction Index* (CSI), karena klaim yang cepat dan lancar akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Simpulan

Dari hasil pengolahan dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah PT XYZ Samarinda sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan, dengan nilai CSI sebesar 79,55%. Meski demikian, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal penyelesaian klaim. Hal ini dapat dilihat dari hasil SERVQUAL yang menunjukkan kesenjangan pada semua dimensi pelayanan, dengan masalah terbesar ada pada ketepatan waktu penyelesaian klaim. Dengan analisis *five whys*, dapat diketahui bahwa keterlambatan ini disebabkan oleh penundaan dalam pembayaran beban operasional, yang akhirnya mengganggu jalannya proses klaim. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu menyiapkan dana cadangan khusus untuk klaim serta menjadikan klaim nasabah sebagai prioritas utama dalam pengelolaan keuangan. Dengan langkah tersebut, diharapkan proses klaim bisa berjalan lebih cepat dan lancar, sehingga kepuasan dan loyalitas nasabah pun semakin meningkat.

Untuk meminimalisir keterlambatan penyelesaian klaim, perusahaan disarankan membentuk dana cadangan klaim sebesar 10–20% dari estimasi total klaim bulanan berdasarkan rata-rata enam bulan terakhir, yang disimpan dalam rekening khusus hanya untuk pembayaran klaim. Selain itu, perusahaan perlu menerapkan SOP penyelesaian klaim dengan sistem pelacakan waktu (*time tracking*), di mana setiap tahap proses klaim—verifikasi dokumen, persetujuan, dan pencairan harus diselesaikan maksimal dalam tujuh hari kerja masing-masing, serta dimonitor melalui pelaporan mingguan. Penetapan indikator kinerja utama (KPI) juga penting, misalnya dengan target 95% klaim selesai tepat waktu setiap bulan, dan pemberian insentif bagi karyawan jika target tercapai. Evaluasi bulanan terhadap proses klaim juga perlu dilakukan untuk mengidentifikasi klaim yang melebihi batas waktu 30 hari dan menyusun rencana perbaikan yang tepat.

Daftar Pustaka

- [1] Z. F. Lubis dan A. N. Daulay, “Analisis Risiko Program Asuransi Jiwa pada Produk Amanah di PT Pegadaian (PERSERO) UPC Tembung,” *Journal of Education Transportation and Business*, vol. 1, no. 2, hlm. 820–828, 2024.
- [2] F. Fazri dan L. Kurniawan, “Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi,” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, no. 6, hlm. 772–784, 2021, doi: 10.31933/jemsi.v2i6.
- [3] D. Febrianti, F. S. Siti, Ikah, N. N. Khayyiratun, N. R. Natania, dan M. Syahwildan, “Strategi Meningkatkan Penggunaan Jasa Asuransi Yang Dilindungi Oleh Hukum Dalam Pengawasan OJK,” *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, vol. 1, no. 4, hlm. 341–349, 2024, doi: 10.62017/wanargi.
- [4] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019.
- [5] A. A. Kusuma dan R. Syahriza, “JETBUS Journal of Education Transportation and Business Analisis Prosedur Proses Pengajuan Klaim Nilai Tunai pada Sistem Asuransi Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Cabang Medan,” *Journal of Education and Business*, no. 2, hlm. 850–860, 2024.
- [6] A. B. Pertiwi, H. Ali, dan F. D. S. Sumantyo, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 6, hlm. 582–591, 2022.
- [7] C. Cesariana, F. Juliansyah, dan R. Fitriyani, “Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, vol. 3, no. 1, hlm. 211–224, 2022, doi: 10.38035/jmpis.v3i1.
- [8] D. Wibisono, F. Ulum, dan D. A. Megawaty, “Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Kasir Terhadap Layanan Konsumen Menggunakan Metode Crisp-Dm Variabel Servqual (Studi Kasus: Studio Foto Archa),” *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, vol. 3, no. 4, hlm. 112–119, 2022.
- [9] T. F. Satria, V. I. Asri, dan A. Sokhibi, “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Asuransi Untuk Meningkatkan Loyalitas Menggunakan Metode Servqual, Csi, Dan Qfd (Studi Kasus: Kpm. Pruforce One Juwana),” *Jurnal SIMETRIS*, vol. 14, no. 1, hlm. 183–192, 2023.

- [10] H. E. Pratama dan H. Sulistiani, “Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Study Kasus: Parfume Corner Bdl),” *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 4, hlm. 29–36, 2021.
- [11] E. V. Tandilino, D. Widada, dan F. D. Sitania, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI),” *Journal Of Industrial And Manufacture Engineering*, vol. 7, no. 2, hlm. 266–275, Nov 2023, doi: 10.31289/jime.v7i2.10205.
- [12] M. Hudori, “Analisis Proses Penerimaan Barang di Gudang Produk Menggunakan Konsep Deming’s View Process System, Prinsip 5W + 1H dan Five Whys Analysis,” *Jurnal Citra Widya Edukasi*, vol. 12, no. 2, hlm. 107–118, 2020.
- [13] M. Afiffuddin dan D. Widyaningrum, “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Csi Pada Ud.Arshaindo,” *Sigma Teknika*, vol. 5, no. 2, hlm. 275–284, 2022.
- [14] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, dan F. D. Winati, “Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh),” *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, vol. 1, no. 4, hlm. 286–295, 2022.
- [15] R. Nur Amalia, R. Setia Dianingati, dan E. Annisaa, “Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedikasi,” *Generics : Journal of Research in Pharmacy Accepted : 4 Mei*, vol. 2, no. 1, hlm. 9–15, 2022.
- [16] D. A. W. Prastika dan Suseno, “Optimalisasi Produktivitas dan Manajemen Risiko pada Sistem Produksi Aleta Leather Menggunakan Metode House of Risk,” *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, vol. 3, no. 2, hlm. 160–170, 2024.
- [17] A. H. Suasapha, “Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik,” *Jurnal Kepariwisataaan*, vol. 19, no. 1, hlm. 26–37, Mar 2020, doi: 10.52352/jpar.v19i1.407.
- [18] N. Fitrah, A. Muawwal, dan Marlina, “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Website Gepo Menggunakan Metode Pieces,” *Jurnal Ilmu Komputer*, vol. 17, no. 02, hlm. 172–183, 2022.
- [19] M. M. Sanaky, L. M. Saleh, dan H. D. Titaley, “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah,” *Jurnal Simetrik*, vol. 11, no. 1, hlm. 432–440, 2021.
- [20] R. Al Hakim, I. Mustika, dan W. Yuliani, “Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi,” *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, hlm. 263, Jul 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.
- [21] E. S. Ningsih, F. S. Fatimah, R. J. Sarwadhamana, dan E. Sulistyaningsih, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner Manajemen Talenta,” *Indonesian Journal of Hospital Administration*, vol. 4, no. 2, hlm. 52–55, 2021.
- [22] J. Haryanto, R. Y. H. Silitonga, dan M. Setiawati, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI,” *Journal of Integrated System*, vol. 6, no. 2, hlm. 197–209, Des 2023, doi: 10.28932/jis.v6i2.6587.
- [23] N. Sukawati, M. D. Habra, dan A. Falahi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Bank,” *Derivatif: Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, vol. 1, no. 2, hlm. 28–34, 2025, [Daring]. Tersedia pada: <https://glonus.org/index.php/derivatif>
- [24] S. D. N. Siahaan dan F. Agustini, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED),” *Journal of Business and Economics Research*, vol. 2, no. 1, hlm. 13–19, 2021.
- [25] A. R. Ardiansyah, G. Anindita, dan M. R. Dhani, “Penerapan Metode Double Ishikawa dan 5 Whys Analysis Dalam Analisis Kecelakaan Loading Unloading Billet Baja,” *Journal of Safety, Health, and Environmental Engineering*, vol. 3, no. 1, hlm. 66–73, Mei 2025, doi: 10.35991/jshee.v3i1.51.