



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

TINGKAT KUALITAS LAYANAN PUBLIK PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA CABANG BANDA ACEH

### ABSTRACT

Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa asuransi sangat penting artinya bagi nasabah perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas layanan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Banda Aceh sebelum dan setelah musibah gempa bumi dan tsunami 26 Desember 2004. Responden penelitian adalah sebanyak 100 orang responden yang dipilih secara purposive sampling. Variabel yang digunakan adalah lima dimensi kualitas layanan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan kuesioner atau daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Masing-masing pertanyaan diberi alternatif jawaban dalam bentuk skala likert (1-5). Untuk itu alat analisis yang digunakan adalah uji beda rata-rata (uji t). Hasil pengolahan data menunjukkan nilai rerata skor alternatif jawaban responden terhadap masing-masing dimensi kualitas layanan pada kondisi sebelum musibah gempa bumi dan tsunami 26 Desember 2004 lebih besar bila dibandingkan dengan nilai rerata skor alternatif jawaban pada kondisi setelah musibah tersebut. Selanjutnya hasil uji beda rata-rata diketahui untuk dimensi reliability diperoleh nilai t hitung sebesar 3,859, untuk dimensi responsiveness dan assurance diperoleh nilai t hitung masing-masing sebesar 23,362 dan 11,615. Selanjutnya untuk dimensi empathy dan tangible diperoleh nilai t hitung masing-masing sebesar 10,578 dan 15,173. Sedangkan nilai t tabel pada tingkat keyakinan 95% menunjukkan angka sebesar 1,984. Dengan melihat perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel untuk kelima dimensi tersebut dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan antara sebelum dan setelah musibah gempa bumi dan tsunami 26 Desember 2004, sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Dengan kata lain, layanan sebelum musibah gempa bumi dan tsunami 26 Desember 2004 lebih baik bila dibandingkan dengan layanan setelah tanggal tersebut. Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah dengan adanya musibah gempa bumi dan tsunami tanggal 26 Desember 2004, kualitas layanan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Banda Aceh menjadi menurun. Walaupun pandangan nasabah terhadap layanan yang diberikan dapat dinilai baik, akan tetapi layanan sebelum lebih baik bila dibandingkan dengan layanan setelah musibah tersebut.