

**PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS* DAN  
*EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN LAYANAN *CUSTOMER*  
*SERVICE* PT. AXA MANDIRI FINANCIAL SERVICES**

**SKRIPSI**

Program Studi: **EKONOMI MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2019**

**PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS* DAN  
*EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN LAYANAN *CUSTOMER*  
*SERVICE* PT. AXA MANDIRI FINANCIAL SERVICES**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

**SARJANA EKONOMI**

Program Studi Manajemen- Strata 1



**Oleh:**

**NAMA : Yusup Ananto Widodo**

**NIM : 041301503125163**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2019**

## ABSTRACT

*This study aims to know and analyze effect of reliability (X1), responsiveness (X2), and emphaty (X3) to customer satisfication (Y) at PT AXA Mandiri. This sampel selection method used purposive sampling method and that amount 60 customer in PT AXA Mandiri. The method of analysis used in this study was multiple linear regression analysis with test performed include classical assumption test, mutiple linear regression t test, F test, Pearson correlation analysis, and the coeffcient of determination, with a significance level of 5% research. Results of this study were reliability (X1) with that  $t_{hitung} 2.907 > t_{tabel} 2.002$  with signification  $0.005 < 0.05$  so that reliability has contribute influence to customer satisfication. Responsiveness, with amount  $t_{hitung} 3.715 > t_{tabel} 2.002$  with signification  $0.005 < 0.05$  so that responsiveness has contribute influence to customer satisfication. Emphaty with amount  $t_{hitung} 3.442 > t_{tabel} 2.002$  with signification  $0.005 < 0.05$  so that responsiveness has contribute influence to customer satisfication. The coeffcient of determination for simultaneos showed reliability, responsiveness and emphaty were contribute for customer satisfication at PT AXA Mandiri.*

*Keywords : reliability, responsiveness, emphaty, customer satisfication*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* ( X1), *responsiveness* (X2), dan *emphaty* ( X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. AXA Mandiri. Penelitian ini menggunakan dengan metode *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 60 responden nasabah di PT AXA Mandiri. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear meliputi, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji T, uji F dan uji kualitas *Pearson* data. Hasil uji signifikan parsial ( uji statistik t) dari analisis dan pembahasan penelitian menunjukkan bahwa ; *reliability*, dengan nilai  $t_{hitung} 2.907 > t_{tabel} 2.002$  dan nilai signifikan  $0.005 < 0.05$ . Dengan demikian berarti bahwa *reliability* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Responsiveness*, dengan nilai  $t_{hitung} 3.715 > t_{tabel} 2.002$ , dengan nilai signifikan  $0.005 < 0.05$ . Dengan demikian *responsiveness* (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Emphaty*, dengan nilai  $t_{hitung} 3.442 > t_{tabel} 2.002$  dengan nilai signifikan  $0.005 < 0.05$ . Dengan demikian *emphaty* (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian berarti bahwa variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), dan *emphaty* (X3) secara simultan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah di PT AXA Mandiri.

Kata kunci : *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, kepuasan nasabah.