

ABSTRAK

Dyah Ayuning Tyas. Penerapan Metode PLS dan TRIZ dalam Mengoptimalkan Kepuasan Nasabah Asuransi Bumiputera Cabang Bangkalan. Di bawah bimbingan Kukuh Winarso, S.Si, M.T dan Issa Dyah Utami, S.T, M.T, P.hD

Penerapan Metode PLS dan TRIZ dalam Mengoptimalkan Kepuasan Nasabah Asuransi Bumiputera Cabang Bangkalan

Partial Least Square merupakan metode SEM yang lebih fleksibel karena tidak mengasumsikan data berdistribusi normal seperti CB-SEM. PLS juga dapat diterapkan pada model yang bersifat reflektif maupun formatif dengan jumlah sampel yang lebih kecil. Dalam penelitian ini, PLS berfungsi sebagai prediktor untuk mencari variabel kualitas layanan asuransi meliputi *tangible*, *competency*, *corporate image*, *personalized financial planning*, *technology* dan *assurance* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bumiputera cabang Bangkalan. Penelitian menunjukkan hanya dimensi *assurance* yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk indikator *assurance* semuanya bernilai signifikan hanya indikator *assurance* ke-1 tidak digunakan karena bersifat multikolinieritas. Setelah dianalisa lebih lanjut, skor kepuasan untuk keempat indikator *assurance* terdapat variasi antara puas dan sangat puas dan rata-rata skor kepuasannya sendiri adalah puas. Kepuasan nasabah yang tidak merata ini merupakan permasalahan bagi perusahaan, karena itulah digunakan metode TRIZ (*Theory of Inventive Problem Solving*), sebuah metode penyelesaian masalah untuk mencapai solusi terbaik dengan tujuan yaitu meningkatkan kepuasan nasabah dari indikator yang sudah terbukti signifikan menurut metode PLS. Melalui matriks kontradiksi antara *improving feature* dan *worsening feature* diperoleh hasil berupa *inventive principles* ke-28 dan ke-1 yaitu pemilihan solusi yang sama berupa pembuatan *call center* otomatis untuk mengoptimalkan kepuasan AS2, AS3, AS4 dan AS5.

Kata kunci : PLS, Asuransi, Bumiputera, TRIZ, Kepuasan

ABSTRACT

Dyah Ayuning Tyas. Application of PLS and TRIZ Methods in Optimizing Bumiputera Insurance Customer Satisfaction of Bangkalan Branch. Under the guidance of Kukuh Winarso, S. Si, M.T and Issa Dyah Utami, S.T, M.T, P.hD

Application of PLS and TRIZ Methods in Optimizing Customer Satisfaction of Bumiputera's Insurance at Bangkalan

Partial Least Square is a more flexible SEM method because it does not assume normal distributed data such as CB-SEM. PLS can also be applied to reflective and formative models with smaller sample quantities. In this study, PLS serves as a predictor to look for variable quality of insurance services including tangible, competency, corporate image, personalized financial planning, technology and assurance that significantly affect customer satisfaction Bumiputera Bangkalan branch. Research shows only significant assurance dimension and positive effect on customer satisfaction, while for assurance indicator is all significant value only 1st assurance indicator is not used because it is multicollinearity. After further analysis, satisfaction scores for the four assurance indicators are varied between satisfied and very satisfied and the average satisfaction score is satisfied. Unequal customer satisfaction is a problem for the company, therefore it is used the TRIZ (Theory of Inventive Problem Solving) method, a method of solving the problem to achieve the best solution with the aim of increasing customer satisfaction from indikator that has been proven significant according to PLS method. Through the matrix of contradiction between improving feature and worsening feature, the result of the 28th and 1st inventive principles is the selection of the same solution in the form of automatic call center making to optimize the satisfaction of AS2, AS3, AS4 and AS5.

Keywords: PLS, Insurance, Bumiputera, TRIZ, Satisfaction