

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MEMBELI POLIS ASURANSI
DI BUMI PUTERA CABANG MOJOKERTO
(Studi Pada Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bumi Putera
Cabang Mojokerto Jawa Timur)**

S K R I P S I

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan : Manajemen**



Disusun oleh

HANDRIANTO

01.22.0166

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI
2006**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MEMBELI POLIS ASURANSI DI BUMI PUTERA CABANG
MOJOKERTO**

**(Studi Pada Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bumi Putera
Cabang Mojokerto Jawa Timur)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

HANDRI ANTO

01.22.0166

**Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada tanggal 16 Januari 2006**

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Drs. H. Fajar Supanto, MSi.

Drs. Astiko, MM.

Anggota Penguji

Drs. H. Agus Samsul H., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, 8 Februari 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang

Drs. Maxion Sumtaky, MSi.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : HANDRI ANTO
Nomor Pokok : 01.220.166
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI
POLIS ASURANSI DI BUMI PUTERA CABANG
MOJOKERTO JAWA TIMUR (STUDY PADA
PEMEGANG POLIS ASURANSI JIWA)**

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

Dra. Erna Setijani, MM.

H.Fajar Supanto,MSi

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan Skripsi | ii |
| Halaman Keterangan Penelitian | iii |
| Halaman Daftar Riwayat Hidup | iv |
| Halaman Kata Pengantar | v |
| Halaman Daftar Isi | vi |
| Halaman Daftar Tabel | x |
| Halaman Daftar Gambar | xi |
| Abstraksi | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| Latar Belakang Masalah | 1 |
| Perumusan Masalah | 2 |
| Tujuan Penelitian | 3 |
| Kegunaan Penelitian | 3 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 5 |
| A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran | 5 |
| 1. Pengertian pemasaran | 5 |
| 2. Manajemen pemasaran | |
| B. Pemasaran Jasa | 6 |
| 1. Pengertian jasa dan sifat jasa | 6 |
| 2. Karakteristik jasa | 7 |
| 3. Macam-macam jasa | 8 |
| 4. Ciri-ciri khusus jasa | 9 |
| 5. Faktor teori kepuasan konsumen | 9 |
| 6. Pengukuran kepuasan konsumen | 11 |

| | | |
|---------|---|----|
| | C. Asuransi | 13 |
| | 1. Pengertian asuransi | 13 |
| | 2. Jenis-jenis asuransi | 14 |
| | 3. Manfaat asuransi dan tujuan asuransi | 15 |
| | D. Hipotesis | 16 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 18 |
| | A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel | 18 |
| | B. Definisi Operasional Variabel | 19 |
| | C. Ruang Lingkup Penelitian | 22 |
| | D. Lokasi Penelitian | 22 |
| | E. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 22 |
| | F. Jenis dan Sumber Data | 23 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | 25 |
| | A. Hasil Penelitian | 25 |
| | 1. Sejarah Singkat Perusahaan AJB Bumiputera 1912 . | 25 |
| | 2. Lokasi Perusahaan | 28 |
| | 3. Bentuk Hukum Perusahaan | 30 |
| | 4. Struktur Organisasi | 31 |
| | 5. Organisasi dan Personalia Perusahaan | 32 |
| | 6. Kegiatan Produksi | 35 |
| | 7. Pemasaran | 43 |
| | 8. Keuangan Perusahaan | 45 |
| | 9. Tujuan Perusahaan | 45 |
| | B. Analisis Instrumen Penelitian | 48 |
| | Pengujian Validitas Instrumen | 48 |
| | Pengujian Reliabilitas Instrumen | 52 |
| | Deskripsi Responden | 54 |
| | Pengujian Hipotesis Pertama: Uji Simultan | 55 |
| | Pengujian Hipotesis Kedua: Uji T | 58 |

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| | C. Pembahasan Hasil Penelitian | 66 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 68 |
| | A. Kesimpulan | 68 |
| | B. Saran | 69 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

| | |
|--|----|
| 1. Jumlah Tenaga Kerja AJB Bumi Putera 1912 Cabang Mojokerto tahun 2005 | 33 |
| 2. Tingkat Pendidikan Pegawai AJB Bumi Putera 1912 Cabang Mojokerto tahun 2005 | 34 |
| 3. Korelasi Antar Variabel | 49 |
| 4. Uji Reliabilitas Jawaban Responden | 52 |
| 5. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian | 52 |
| 6. Rekapitulasi Hasil Pengujian Korelasi Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat | 56 |
| 7. Hasil Pengujian Regresi Berganda Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat | 59 |

DAFTAR TABEL

Gambar

| | |
|---|----|
| Jumlah Tenaga Kerja AJB Bumi Putera 1912 Cabang Mojokerto tahun 2005..... | 31 |
| Alur skema produksi AJB Bumi Putera 1912 Cabang Mojokerto tahun 2005 | 42 |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : HANDRIANTO
Nomor Pokok : 01.22.0166
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir : Mojokerto, 23 Desember 1981
Alamat : Jl. Mojopahit Gg.V No.17,
Mojokerto
Nama Orang Tua (Ayah) : (Alm.) Suwito
(Ibu) : Hj. Ade Chaniati

Riwayat pendidikan :

1. Sekolah Dasar Miji V Mojokerto, lulus tahun 1995
2. SLTPN 03 Prajurit Kulon, lulus tahun 1998
3. SMU PGRI I Mojokerto, lulus tahun 2001
4. Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Merdeka Malang tahun 2001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadiran Tuhan YME atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dengan mencurahkan segala kemampuan penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Polis Asuransi Di Bumi Putera Cabang Mojokerto (Studi Pada Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bumi Putera Cabang Mojokerto Jawa Timur)".

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan Skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar sarjana.

Dengan segala kerendahan hati, bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan arahan. Melalui Skripsi ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Maxion Sumtaky, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. Erna Setijani, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak H.Fajar Supanto,MSi. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing Penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Eko Sutanto, HA., selaku Kepala AJB Bumi Putera Cabang Mojokerto yang telah membantu dan memberikan pengesahan dalam penelitian skripsi ini.

5. Abah dan Umi tercinta yang senantiasa mengiringi ananda dengan Doa dan dorongan baik berupa material atau spiritual dalam penulisan skripsi ini.
6. “Nonik-ku”, yang telah membantu dalam menyemangati dan menemani penulis untuk selalu berkonsentrasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Saudara-saudaraku: Kak Fitri & Kak Agus; Mbah Buyutku; serta sahabat-sahabatku: Genthong, Sunanto, Agung, dll, yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.
8. Personel Quicker Comp yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis sadar bahwa dalam Skripsi ini masih terdapat ketidaksempurnaan, karena masih banyak kekurangan dan kelemahannya, yang timbul dari keterbatasan Pengetahuan dan Pengalaman penulis. Untuk itu sangat diharapkan kritik dan saran demi penyempurnaannya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Malang, Januari 2006

Penulis

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, selaku pimpinan Bumi Putera Cabang Mojokerto, menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : HANDRI ANTO
NPK : 01220166
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Telah melakukan penelitian di Bumi Putera Cabang Mojokerto dengan kriteria sebagai berikut:

Judul penelitian : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI POLIS
ASURANSI DI BUMI PUTERA CABANG
MOJOKERTO (Studi pada Pemegang Polis
Asuransi Jiwa)

Bidang Kajian : Aspek-aspek Pemasaran Jasa

Penelitian tersebut dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober 2005 sampai dengan 6 November 2005

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,

ABSTRAKSI

Penelitian ini merupakan studi kasus pada AJB BUMI PUTERA cabang Mojokerto dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Membeli Polis Asuransi Jiwa di Bumi Putera Cabang Mojokerto (Studi pada Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bumi Putera Cabang Mojokerto Jawa Timur)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pemasaran jasa asuransi (bukti langsung, daya tanggap, empati, jaminan, keandalan) terhadap kepuasan pemegang polis asuransi dan untuk mengetahui variabel apa yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan pengujian statistik (regresi linier berganda) terhadap variabel bukti langsung, daya tanggap, empati, jaminan, dan keandalan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh koefisien regresi variabel bukti langsung 0,168; daya tanggap 0,217; empati 0,261; jaminan 0,231; dan keandalan 0,150. Dari data penelitian tersebut diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Kelima variabel tersebut memberikan kontribusi pengaruh 67,8%, dengan demikian memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah jaminan.