



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN  
KONSUMEN DALAM PEMBELIAN JASA ASURANSI JiWA PADA PT. (Persero)  
ASURANSI JiWASRAYA JEMBER**

**Skripsi**

oleh :

**Nella Dwi Utari**

**070810201143**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN JASA  
ASURANSI JiWA PADA PT. (Persero) ASURANSI  
JIWASRAYA JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

**Oleh :**

**NELLA DWI UTARI**

**NIM 070810201143**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : **NELLA DWI UTARI**  
NIM : **070810201143**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Konsentrasi : **PEMASARAN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN  
DALAM PEMBELIAN JASA ASURANSI JIWA  
PADA PT. (Persero) ASURANSI JIWASRAYA  
JEMBER**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah di ajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Oktober 2011

Yang Menyatakan,

**Nella Dwi Utari**  
**NIM. 070810201143**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Jasa Asuransi Jiwa Pada PT. (Persero) Asuransi Jiwasraya Jember*

Nama Mahasiswa : Nella Dwi Utari

NIM : 070810201143

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Drs. Ketut Indraningrat, M. Si**

**Siti Aliyati, SE, M.Si**

**NIP. 19610710 198902 1 002**

**NIP. 19720909 199003 2001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Prof. Dr. Dra. Hj. Istifadah, M.Si**

**NIP. 19661020 199002 2 001**

**JUDUL SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI**  
**KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN JASA**  
**ASURANSI JIWA PADA PT. (Persero) ASURANSI JIWASRAYA**  
**JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : NELLA DWI UTARI

NIM : 070810201143

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

31 Oktober 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. Hj. Istifadah, M.Si :.....  
NIP. 19661020 199002 2 001

Sekretaris: Drs. Ketut Indraningrat, M.Si :.....  
NIP. 19610710 198902 1 002

Anggota : Siti Aliyati, SE, M.Si :.....  
NIP. 19720909 199003 2 001

Mengetahui / Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

**PERSEMBAHAN**

*Syukur Alhamdulillah karena atas Rahmat-Nya, satu kewajiban telah aku selesaikan dan semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :*

- ❖ Kedua orang tuaku, Ayah Basuki dan Ibu Murtiningsih yang selalu mendoakanku, memberiku semangat, mengajarkanku untuk tidak mudah putus asa dalam menghadapi apapun, dan sangat menyayangiku. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas cinta kasih, dukungan serta doa yang selalu kalian berikan selama ini.*
- ❖ Kakakku Agustin Utari dan adikku Yosep Tri Wibowo terimakasih atas semua pengorbanan yang kalian lakukan untukku.*
- ❖ Sahabat-sahabat terbaikku Juny, Ara, Novika, Prita, Sari, Icha, Ayu terimakasih atas semua doa, dukungan, bantuan selama ini, terutama dalam melewati masa-masa kritis penyusunan skripsi aku pasti akan merindukan kebersamaan kita.*
- ❖ Faris Gunaldi Perdana seseorang yang kukasih terimakasih doa, bantuan dan dukungannya selama ini.*
- ❖ Almamater yang kubanggakan dan kucintai.*

## MOTTO

*”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap”  
(QS. Al Insyirah 94 : 6-8)*

*Bakat yang kita miliki adalah hadiah dari Tuhan untuk kita... Apa yang dapat kita hasilkan dari bakat tersebut adalah hadiah dari kita untuk Tuhan.*

*(Leo Buscaglia)*

*Lakukanlah apa yang dapat kamu lakukan hari ini karena kita tidak akan pernah tahu apa yang akan terjadi di hari esok*

*(Nella Dwi Utari)*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dan factor paling dominan dalam pembelian jasa Asuransi Jiwa PT.(Persero) Asuransi Jiwasraya Jember. Penelitian ini merubah *exploratory research* yang dilakukan dengan metode survai. Metode pengambilan sampel menggunakan *Proporsional Random Sampling* yang mana ditentukan terlebih dahulu beberapa kriteria untuk menjaring responden yang benar-benar memenuhi syarat data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden yang berasal dari daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan.

Analisis data yang digunakan adalah analisis faktor dan analisis regresi linier berganda, Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yaitu faktor sosial dan psikologi, faktor gaya hidup dan status sosial, faktor kebudayaan dan keadaan ekonomi, serta faktor pribadi . Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji t menunjukkan bahwa faktor kebudayaan dan keadaan ekonomi merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian jasa Asuransi Jiwasraya Jember.

**Kata Kunci : Faktor-faktor keputusan Konsumen**



## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Jasa Asuransi Jiwa Pada PT. (Persero) Asuransi Jiwasraya Jember“. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Karya tulis ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dorongan serta do’a dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. H. Istifadah, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku Dosen Pembimbing I atas segala kesabarannya dalam memberikan komentar, saran, bimbingan mulai dari awal proposal sampai pada akhirnya terbentuk skripsi ini.
4. Ibu Siti Aliyati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II atas segala kesabarannya dalam memberikan komentar, saran, bimbingan mulai dari awal proposal sampai pada akhirnya terbentuk skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku Ayah Basuki dan ibu Murtiningsih untuk semua yang telah diberikan dan dikorbankan demi kebahagiaan dan kesuksesan penulis dahulu, kini dan nanti.
6. Kakakku Agustin Utari dan adikku Yosep Tri Wibowo terima kasih atas bimbingan, doa, dukungan dan melebihi waktu kalian untukku.
7. Faris Gunaldi Perdana seseorang yang kukasihi terimakasih doa, bantuan dan dukungannya selama ini.

8. Sahabat-sahabatku: Juny, Ara, Novika, Reny, Ike, Indri, Prita, terimakasih atas segala doa dan dukungan kalian, hidup ini bewarna dengan adanya kalian, semoga persahabatan kita selalu untuk selamanya.
9. Teman-temanku dibangku kuliah: Sari, Ayu, Icha, Bima, Dian, Caca, Alif, Adif, Untung, Rosi, Ujun, Rio, Beni, Titis, Tyo. Terima kasih atas doa, dukungan kalian telah memberikan warna dikehidupan kuliahku jangan lupakan pertemanan kita.
10. Rosa teman satu bimbinganku tetap semangat serta Leli yang memberikan semangat terima kasih aku ucapkan.
11. Penggerak Administrasi Manajemen, Pak Yuli, Mbak Linda dan Mas Nono' terimakasih sudah mau direpotkan selama ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jember, Oktober 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Pemasaran dan Konsep Pemasaran .....	<b>5</b>

2.1.2 Bauran Pemasaran .....	6
2.1.3 Perilaku Konsumen .....	7
2.1.4 Model Perilaku Konsumen .....	8
2.1.5 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen .....	9
2.1.6 Proses Pengambilan Keputusan.....	13
2.1.7 Jasa .....	15
2.1.8 Asuransi .....	17
<b>2.2 Kajian Empiris .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>21</b>
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>24</b>
<b>3.4 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>24</b>
<b>3.5 Identifikasi Variabel .....</b>	<b>25</b>
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....</b>	<b>26</b>
<b>3.7 Teknik Pengukuran Data .....</b>	<b>28</b>
<b>3.8 Uji Instrumen .....</b>	<b>28</b>
3.8.1 Uji Validitas.....	28
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	29
<b>3.9 Metode Analisis .....</b>	<b>30</b>
3.9.1 Analisis Faktor.....	30
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
<b>3.10 Uji Hipotesis .....</b>	<b>31</b>

3.10.1 Uji F.....	31
3.10.2 Uji t.....	32
<b>3.11 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>35</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Asuransi Jiwasraya Jember .....	35
4.1.2 Lokasi Asuransi Jiwasraya Jember .....	37
4.1.3 Visi dan Misi Asuransi Jiwasraya Jember.....	37
4.1.4 Struktur Organisasi Asuransi Jiwasraya Jember .....	39
<b>4.2 Karakteristik Responden.....</b>	<b>41</b>
<b>4.3 Uji Instrumen .....</b>	<b>43</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	43
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	44
<b>4.4 Hasil Analisis .....</b>	<b>45</b>
4.4.1 Analisis Faktor .....	45
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
<b>4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>51</b>
<b>4.6 Pembahasan .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>58</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

2.1	: Model Perilaku Konsumen .....	9
2.3	: Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	20
3.1	: Pengukuran Sampel Masing-masing Kecamatan .....	25
4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	43
4.7	: Hasil Uji Validitas .....	44
4.8	: Hasil Uji Reliabilitas .....	44
4.9	: <i>KMO and Barlett's Test</i> .....	45
4.10	: <i>Anti Image Matrices</i> .....	46
4.11	: <i>Total Variance Explined</i> .....	47
4.12	: <i>Rotated Komponen Matrix n</i> .....	48
4.13	: Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda .....	50
4.14	: Hasil Analisis Uji F.....	52
4.15	: Hasil Analisis Uji t.....	52
4.16	: Hasil Analisis Uji Faktor.....	53

## DAFTAR GAMBAR

2.2	: Proses Keputusan Pembelian .....	13
3.1	: Kerangka Konseptual .....	21
3.2	: Kerangka Pemecahan Masalah .....	33
4.1	: Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) APJ Jember .....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Data Mentah

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Analisis Faktor

Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda