



**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 melebihkan 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

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

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
2.2 Kajian Empiris	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.5 Identifikasi Variabel	25
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	26
3.7 Teknik Pengukuran Data	28
3.8 Uji Instrumen	28
3.8.1 Uji Validitas.....	28
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.9 Metode Analisis	30
3.9.1 Analisis Faktor.....	30
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.10 Uji Hipotesis	31

3.10.1 Uji F.....	31
3.10.2 Uji t.....	32
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
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
4.2 Karakteristik Responden.....	41
4.3 Uji Instrumen	43
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 Hasil Analisis	45
4.4.1 Analisis Faktor	45
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	51
4.6 Pembahasan	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

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