



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH ASURANSI JIWA PADA AJB BUMIPUTERA 1912  
RAYON UTAMA JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh

**ARDY FARIYANSYAH**

**030810201317**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**

**JUDUL SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH ASURANSI JIWA PADA AJB BUMIPUTERA 1912**  
**RAYON UTAMA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ardy Fariyansyah

NIM : 030810201317

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal :

25 Februari 2008

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

Susunan Tim Penguji

Ketua	: <u>Drs. Sriono, MM</u>	: .....
	NIP 131 624 476	
Sekretaris	: <u>Drs. H. Suwardi, MM</u>	: .....
	NIP 131 129 286	
Anggota	: <u>Drs. Adi Prasodjo, MP</u>	: .....
	NIP 131 691 014	

Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan

Prof. Dr. H. Sarwedi, MM  
NIP. 131 276 658

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Ardy Fariyansyah  
NIM : 030810201317  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH ASURANSI Jiwa PADA AJB  
BUMIPUTERA 1912 RAYON UTAMA JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil jiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 5 Maret 2008

Yang menyatakan,

Ardy Fariyansyah  
NIM. 030810201317

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH ASURANSI JIWA PADA AJB  
BUMIPUTERA 1912 RAYON UTAMA JEMBER**

Nama : Ardy Fariyansyah  
NIM : 030810201317  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Drs. Adi Prasodjo, MP  
NIP. 130 691 014

Pembimbing II

Purnamie Titisari, SE, M.Si  
NIP. 132258 070

Ketua Jurusan,

Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si  
NIP. 131 624 474

Tanggal Persetujuan : 13 Februari

*Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang, hasil tulisan ini  
kupersembahkan kepada:*

*Ibuku tercinta,*

*Aku mencintaimu..aku mencintaimu seperti bumi mencintai mataharnya.*

*Ayahku, yang kucintai dan kuhormati,*

*kerendahan hati kalian adalah panutan bagiku semoga Allah Swt menempatkan kalian ditempat  
tertinggi*

*Kedua adikku yang sangat kusayangi Fariz dan Taca, yang memberi keceriaan dan banyak pelajaran  
bagiku*

*Kakekku Alm, setiap saat bersamamu adalah anugerah Allah untukku*

*SESUNGGUHNYA SHALAT, U. SBA'DAHK, U. HSDUPK, U DAN  
MATAK U HANYA UNTUK ALLAH SWT*

**ABSTRAKSI**

vi

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada AJB Bumiputera 1912 Rayon Utama Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa secara simultan dan parsial.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) yakni menganalisis pengaruh antara kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian) terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode survai pada nasabah AJB Bumiputera 1912 Rayon Utama Jember. Tehnik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Data yang diperoleh merupakan penilaian nasabah terhadap kualitas layanan yang disebarkan dalam bentuk kuisioner.

Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada AJB Bumiputera 1912 Rayon Utama Jember ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Dari hasil Uji F diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  (15,836) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (2,348), ini berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa diantara variabel kualitas layanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian hanya variabel daya tanggap (2,625) dan perhatian (3,110) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilainya lebih besar dari  $t_{hitung}$  (1,9949) . Sedangkan tiga variabel lainnya yaitu bukti fisik (-0,246), keandalan (1,323), dan jaminan (0,928) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilainya lebih kecil dari  $t_{hitung}$  (1,9949).

**Kata Kunci :** Kualitas layanan, kepuasan nasabah.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia yang tiada habisnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu atas ketulusannya penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dra. Diah Yulisetiari, M.Si selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen
3. Drs. Adi Prasodjo. MP selaku Dosen Pembimbing I atas saran, masukan dan ilmu yang diberikan dari awal penulisan proposal sampai skripsi
4. Ibu Purnamie Titisari. M.Si selaku Dosen Pembimbing II atas kesabaran, waktu dan nasehatnya hingga skripsi ini selesai
5. Para Dosen dan Staf karyawan Fakultas Ekonomi
6. Mbak Susi, Mbak Puji, dan Mas Adi serta karyawan AJB Bumiputera lainnya yang sudah banyak membantu.
7. Kedua orang tuaku atas cintamu dan kerendahan hati kalian dalam mendidik anakmu ini, terimakasih tak terhingga
8. Kedua adikku Fariz dan Caca yang selalu berbagi cerita
9. Keluarga besar Sirad Asjari, Lestari, H.M. Kasdoe, H. Basri
10. Sahib-sahibku Nyod, Gelli, Bebek, Inung Van Sambat, Blidenges+Mario, Didin “*Shooter*” semoga kebersamaan kita sampai kakek - nenek (Ta..ta..tazzz)
11. Teman MGT '03 Lili, Dina, Sita, Lia, Nophi', Yudi “Olab”, Adi Owob, Tobil, Hendra, Risky, Isa, Hary, Sigit, Haidar, dan lainnya...kalian baik-baik semua
12. Teman - teman seperjuangan mulai proposal mpe ujian skripsi Ela, Bagus “Molen”, Vinda, Rima, Vita, Mbak nilam, Luca Toni, Mas'ud, Faisol, Rahma, tengkiu dah nemenin diruang tunggu manajemen.
13. Sahib2 di Ngalam Alphie “Togel”, Zahrohan, Ana Aisyiah, Asniah, Wyna, Novi, Re2, Erly, Ayu, Ta2 “Owob”, Lucky, tengkiu buat semangat plus doanya.



14. Penghuni Rumah Pondok Indah Jawa VI B 02 baik yang masih beredar maupun tidak : Gus Wahyd, Erick, Doni Ndut, Me2k, Rudi, Mas Toni, Jeng Sum, Husni, Yoga, Assegaf, Tetuko, Agung “Maxim Ling”, Abdur, Dochil, Yu2k, Me2t, Siva, Yanto, Bli Andi, Mas Bayu, Surya, Risky, Hendra, Adi+Aris, Di2t, ketawa terus kalo sama kalian.
15. Pak Her dan Bu Her, Mas Andre, dan sekeluarga yang sudah kuanggap seperti keluarga sendiri
16. Dini, Lina, dan temen-temen yang sudah banyak membantu dari seminar mpe skripsi, maaf klo banyak ngerepotin :).
17. David Zulkifli, Ahmad, Dewi Zulaikha, teman-teman di masjid Nurur Rochman, jazakallah khairan..
18. Serta pihak-pihak lainnya yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu masukan, saran dan kritik akan sangat penulis hargai. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang berkenan meluangkan waktunya untuk membaca.

Jember, Februari 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	2
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Konsep Pemasaran Masyarakat Dan Pemasaran Jasa .....	6
2.1.2 Kualitas Jasa .....	10
2.1.3 Pelayanan Jasa .....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2 Kajian Empiris .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	20
2.4 Hipotesis .....	21

BAB 3. METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	22
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	24
3.6 Tehnik Pengukuran Data .....	26
3.7 Uji Instrumen .....	26
3.7.1 Uji Validitas .....	26
3.7.2 Uji Reabilitas .....	27
3.8 Metode Analisis Data .....	28
3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	28
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	28
3.8.3 Uji F .....	30
3.8.4 Uji t .....	31
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....	33
 BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	 35
4.1 Gambaran Umum AJB Bumiputera 1912 .....	35
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	35
4.1.2 Kegiatan AJB Bumiputera 1912 Rayon Utama Jember .....	38
4.1.3 Struktur Organisasi .....	39
4.1.4 Aspek Pemasaran .....	45
4.1.5 Aspek Personalia .....	54
4.2 Uji Instrumen .....	57
4.2.1 Uji Validitas .....	57
4.2.2 Uji Reabilitas .....	58
4.3 Deskripsi Variabel .....	58
4.4 Analisis Data .....	69
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	69
4.4.2 Uji F (F test) .....	71
4.4.3 Uji t (t test) .....	72

4.4.4 Uji Asumsi Klasik .....	73
4.5 Pembahasan .....	75
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1 Simpulan .....	78
5.2 Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Dahulu Dengan Sekarang .....	20
Tabel 4.1 Nilai Uang Pertanggunggunaan Pada Masa Asuransi Berlangsung.....	45
Tabel 4.2 Nilai Santunan Meninggal Dunia .....	48
Tabel 4.3 Nilai Santunan Meninggal Dunia .....	50
Tabel 4.4 Nilai Dana Kelangsungan Belajar .....	51
Tabel 4.5 Nilai Dana Kelangsungan Belajar .....	52
Tabel 4.6 Pembayaran Beasiswa Secara Berkala .....	53
Tabel 4.7 Jumlah Karyawan AJB Bumiputera 1912 Rayon Utama Jember .....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pada Semua Variabel Bebas .....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Pada Variabel Bebas Dan Terikat .....	58
Tabel 4.10 Penilaian Kenyamanan Dan Kebersihan Ruang .....	59
Tabel 4.11 Penilaian Penampilan Karyawan .....	59
Tabel 4.12 Penilaian Fasilitas Penunjang Pelayanan Nasabah .....	60
Tabel 4.13 Penilaian Kecepatan Dalam Melayani Nasabah .....	60
Tabel 4.14 Penilaian Pemberian Pelayanan Yang Sama Pada Nasabah.....	61
Tabel 4.15 Penilaian Dalam Memberikan Kemudahan Pelayanan .....	61
Tabel 4.16 Penilaian Kejelasan Informasi Yang Disampaikan .....	62
Tabel 4.17 Penilaian Kesiediaan Karyawan Dalam Membantu Nasabah.....	62
Tabel 4.18 Penilaian Kesigapan Karyawan Dalam Menangani Nasabah.....	63
Tabel 4.19 Penilaian Keramahan dan Kesopanan Karyawan .....	63
Tabel 4.20 Penilaian Kemampuan Karyawan Melayani Nasabah .....	64
Tabel 4.21 Penilaian Pengetahuan Karyawan Tentang Jasa Yang Ditawarkan .....	64
Tabel 4.22 Penilaian Pemahaman Karyawan Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Nasabah .....	65
Tabel 4.23 Penilaian Perhatian dan Tanggapan Karyawan Dalam Menangani Keluhan Nasabah .....	65
Tabel 4.24 Penilaian Kemampuan Karyawan Berkomunikasi Dengan Nasabah .....	66
Tabel 4.25 Penilaian Pelayanan Yang Diberikan Pada Nasabah .....	66
Tabel 4.26 Penilaian Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Yang Ditawarkan .....	67
Tabel 4.27 Penilaian Kepuasan Nasabah Pada Penanganan Yang Diberikan .....	67
Tabel 4.28 Pengaruh Kualitas Layanan .....	69
Tabel 4.29 Hasil Uji t .....	72
Tabel 4.30 Uji <i>Glejser</i> Dari Variabel Bebas .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	40