



**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 Yulisetiari, 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

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi Hasil Kuisisioner Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
- Lampiran 2 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas Variabel Penelitian
- Lampiran 4 Uji Reabilitas Variabel Penelitian
- Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 Uji Autokorelasi
- Lampiran 7 Uji Hetetoskedastisitas
- Lampiran 8 Tabel F
- Lampiran 9 Tabel t
- Lampiran 10 Tabel *Durbin Watson*
- Lampiran 11 Tabel Korelasi *Product Moment*