

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

Asuransi Jiwa Bersama (AJB)

Bumiputera 1912 Cabang Ketingan Surakarta



SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Disusun oleh:

ANTYN DYAN KARTIKA

F1207537

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2009

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Ketingan Surakarta

Surakarta, Oktober 2009

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lilik Dwi Sunardianto', with a long horizontal flourish extending to the right.


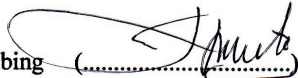
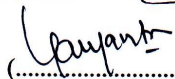
(Drs. Lilik Dwi Sunardianto, SU)
NIP. 195007161976101001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh team penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Surakarta, Desember 2009

Tim Penguji Skripsi

- | | | |
|---|--------------------|--|
| 1. <u>Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, M.M</u>
NIP.195108091985032001 | sebagai Ketua | 
(.....) |
| 2. <u>Drs. Lilik Dwi Sunardianto, S.U.</u>
NIP. 195007161976101001 | sebagai Pembimbing | 
(.....) |
| 3. <u>Haryanto, S.E., M.si.</u>
NIP.197403092006041001 | sebagai Sekretaris | 
(.....) |

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya berharap

(Q.S. Al Insyirah: 6-8)

Berbuat baik kepada orang lain dengan ikhlas dan berpikir positif merupakan jalan lebar menuju kebahagiaan

(penulis)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk:

1. Ibuku tersayang yang tiada henti mendoakanku dan memberikan arti sebuah keluarga serta almarhum ayahku tercinta yang belum sempat aku membanggakannya di dunia.
2. Suamiku tersayang yang selalu setia mengiringi langkahku dan memberikan semangat hidup bagiku.
3. Annisa Danni Kartika yang memberi warna dalam kehidupanku semoga cita-citamu terwujud melebihi kakakmu.
4. Yang terhormat Drs. Lilik Dwi Sunardianto, S.U. yang membimbingku dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap keluarga dan sahabat Anton, Tini, Santi, Endah, Ambar, Yohana, Giek dan semua sahabat ku eks-DIII yang selalu mendukungku.
6. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Ketingan Surakarta). Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan berbagai pihak.

Dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Bambang Sutopo, MCom, Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Wiyono, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Non Reguler Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Drs. Lilik Dwi Sunardianto, SU selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya para dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Sehingga dengan tangan terbuka, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

Surakarta, Desember 2009

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian	9
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Perumusan Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	24
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	25
C. Devinisi Operasional Variabel.....	27
D. Pengukuran variabel.....	28
E. Instrumen Penelitian.....	29
F. Jenis dan Sumber Data.....	30
G. Teknik Pengumpulan data.....	30
H. Metode Analisis Data.....	31

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
B. Deskripsi Data.....	40
C. Uji Instrumen.....	42
D. Uji Asumsi Klasik.....	46
E. Hasil Analisis Data.....	49
F. Pengujian Hipotesis.....	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57
C. Keterbatasan.....	58

DAFTAR PUSTAKA.....	60
---------------------	----

LAMPIRAN.....	62
---------------	----

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
II.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	17
II.2. Kerangka Pemikiran.....	21
IV.1 Struktur Organisasi.....	38
IV.2 Uji Heteroskedastisitas.....	47

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
IV.1 Produk Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912.....	39
IV.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
IV.3 Karakteristik Berdasarkan Umur Responden.....	41
IV.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir responden.....	41
IV.5 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	42
IV.6 Hasil Uji Validitas (seluruh item valid).....	44
IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
IV.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	46
IV.9 Uji Autokorelasi.....	47
IV.10 Uji Normalitas.....	49
IV.11 Regresi Linier Berganda.....	50
IV.12 Koefisien Determinasi	53
IV.13 Hasil Uji t	53
IV.14 Hasil Uji F.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

I. Kuesioner.....	63
II. Data Penelitian.....	69
III. Faktor Analisis.....	72
IV. Hasil Output SPSS 11.5.....	79
V . Surat Keterangan Ijin Penelitian.....	81
VI. Polis.....	82
VII. Kuitansi pembayaran.....	83
VIII. Beberapa Produk Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912.....	84