

**PENGARUH PREMI ASURANSI, PROGRAM ASURANSI DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS
PADA AJB BUMI PUTERA 1912
BLITAR**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

**Nama : Deby Agrani
NIM : 10211006
Pembimbing : Rony Ika Setiawan SE., MM.**

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Deby Agrani

NIM : 10211006

Jurusan : Manajemen

Program studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH PREMI ASURANSI, PROGRAM ASURANSI DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS PADA
AJB BUMI PUTERA 1912 BLITAR**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 10 Agustus 2013 sampai dengan 10 Februari 2014 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 10 Februari 2014

Pembimbing



Rony Ika Setiawan SE., MM.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Deby Agrani
NIM : 10211006
Jurusan : Manajemen
Program studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH PREMI ASURANSI, PROGRAM ASURANSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS PADA AJB BUMI PUTERA 1912 BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 10 Februari 2014



Penulis

Deby Agrani

Surat Keterangan

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. S Budi Santoso, AAIJ
Jabatan : Kepala Cabang
Unit Kerja : AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar

Dengan ini memberikan ijin kepada :

Nama : Deby Agrani
Nim : 10211006
Prodi : Manajemen
Semester : VII (tujuh)
Universitas : STIE " KESUMA NEGARA " BLITAR

Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data di lapangan pada tanggal 10 Oktober sampai dengan 10 Nopember 2013 dalam rangka penyusunan skripsi pada program studi Manajemen Strata 1 STIEKEN Blitar dengan judul skripsi " Pengaruh Premi, Program Asuransi, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Polis AJB Bumiputera 1912 Blitar".

Demikian surat pernyataan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 04 Oktober 2013
AJB Bumiputera-1912 Blitar



Drs. S Budi Santoso, AAI-J
Kepala Cabang

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PREMI ASURANSI, PROGRAM ASURANSI DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS PADA
AJB BUMI PUTERA 1912 BLITAR**

Yang disusun oleh :

Nama : Deby Agrani


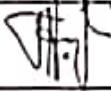

NIM : 10211006

Jurusan : Manajemen

Program studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 15 Februari 2014

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Aris Sunandes., SE., MM.	Penguji I	
2.	Siti Sunrowiyati., SE., MM.	Penguji II	
3.	Rony Ika Setiawan., SE., MM.	Penguji III	

Mengetahui,

Pembimbing



(Rony Ika Setiawan., SE., MM)



Ketua Program Studi Manajemen



(Aris Sunandes., SE., MM)

ABSTRAKSI

PENGARUH PREMI ASURANSI, PROGRAM ASURANSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS PADA AJB BUMI PUTERA 1912 BLITAR

DEBY AGRANI – 10211006

Kata kunci : premi asuransi, program asuransi, pelayanan dan keputusan pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan pengaruh secara parsial Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Serta untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh, antara Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan, terhadap Keputusan Pembelian Polis pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang menabung di AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik perhitungan rumus slovin.

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini memiliki nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*adjusted R square*) sebesar 0,587. Artinya, 58,7% keputusan pembelian dipengaruhi oleh premi asuransi, program asuransi dan pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 41,3% (100%-58,7%) keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Besarnya F-hitung = 47,840, nilai ini lebih besar dari F-tabel = 2,21 (47,840 > 2,21) dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga menolak H_01 dan menerima H_11 . Artinya, bahwa secara bersama-sama (simultan) premi asuransi, program asuransi dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian polis asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar. Nilai t-statistik 1 = 2,200 lebih besar dari t-tabel = 1,660 (2,220 > 1,660). Dari pengujian ini menunjukkan H_02 ditolak dan H_12 diterima, artinya premi asuransi berpengaruh dalam keputusan pembelian polis dengan tingkat signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$. Nilai t-statistik 2 = 3,010 lebih besar dari t-tabel = 1,660 (3,010 > 1,660). Dari pengujian ini menunjukkan H_03 ditolak dan H_13 diterima, artinya program asuransi berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Nilai t-statistik 3 = 2,584 lebih besar dari t-tabel = 1,660 (2,584 > 1,660). Dari pengujian ini menunjukkan H_04 ditolak dan H_14 diterima, pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian dengan tingkat signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$. Dan variabel bebas yang secara individu mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan membeli dengan menggunakan nilai beta tertinggi adalah 0,340 yaitu program asuransi, artinya program asuransi sangat menentukan keputusan pembelian polis AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut: Untuk mendukung agar jumlah konsumen yang dicapai dapat lebih meningkat ada baiknya AJB Bumiputera Cabang Blitar (khususnya *tim marketing*) lebih kreatif dalam menciptakan strategi-strategi baru, inovasi baru dengan memberikan hadiah langsung berupa *gadget* kepada konsumen baru, dan diferensiasi yang mampu menjadikan AJB Bumiputer 1912 Cabang Blitar sebagai *market leader* dan dapat terus bersaing dengan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi lainnya. Akan tetapi yang perlu diingat ialah tetap mengutamakan kualitas produk, membuat produk semakin diminati dengan premi yang terjangkau sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat mengingat AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain dari luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'aalamiin. Atas rahmat, taufik, dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH PREMI ASURANSI, PROGRAM ASURANSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS ASURANSI PADA AJB BUMI PUTERA 1912 BLITAR"** yang disusun sebagai syarat akademis dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (SI) Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Drs. S. Soetrisno, MM. selaku Ketua STIEKEN Blitar.
3. Bapak Aris Sunandes, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen yang senantiasa memberikan bantuan, persetujuan atas pemilihan judul dan memberikan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Rony Ika Setiawan, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Orang tua saya, (Bapak: Agus Russun) dan (Ibu: Anik Andariani) yang selalu memberikan doa, perlindungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
6. Seluruh Staf Pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Bapak Drs. Budi Santoso selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Blitar yang telah mengizinkan peneliti untuk menyebarkan kuesioner kepada nasabah serta melakukan penelitian mengenai pengaruh premi asuransi, program asuransi dan pelayanan oleh agen dan staf kantor.
8. Para karyawan dan karyawan dinas dalam khususnya mas Andik yang telah memberikan informasi data mengenai proses perasuransian, jumlah nasabah dan jumlah karyawan AJB Bumiputera 1912 di Cabang Blitar, mengenai proses klaim dan lain-lain.
9. Agen yaitu mbak Dian dan supervisor yaitu mbak Reni Eliawati yang telah membantu memberikan informasi nasabah yang akan diteliti guna membantu dalam penelitian ini.
10. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis dalam pengisian kuesioner untuk penelitian, terima kasih atas kerja samanya.
11. Mas Funky yang telah membantu memberikan gambaran mengenai skipsi dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penyusunan penelitian ini.
12. Sahabat Iqbal Fatawi yang selalu menemani, memberi nasehat, memberikan semangat dan membantu saya setiap saat. Serta saling

memberikan dukungan semangat untuk menyelesaikan penelitian masing-masing.

13. Sahabat Neni Sumartini yang telah membuat saya terhibur dengan manisnya cerita mengenai masa perkuliahan dan saling memberikan dukungan semangat dalam penyusunan penelitian masing-masing.
14. Himawan Fauzi yang telah memberikan nasehat dan semangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
15. Pembimbing KKU Bapak Sandy Suprajang SE., MM. Serta teman-temanku KKU kelompok IV : Rita, Chyntia dan 20 temen lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih kalian telah menjadi teman terbaik untukku dalam melaksanakan Usaha Dagang Jamur Tiram.
16. Teman-temanku Manajemen dan Akuntansi angkatan tahun 2010 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kenangan selama kuliah.
17. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Blitar, 10 Februari 2014

Deby Agrani

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Teori Penelitian.....	10
1. Pengertian Asuransi.....	10
2. Premi Asuransi.....	17
3. Program Asuransi	20

4. Polis Asuransi	21
5. Jasa.....	22
6. Pelayanan.....	26
7. Perilaku Konsumen.....	27
8. Keputusan Pembelian	30
C. Hubungan Antar Variabel	35
1. Hubungan Premi Asuransi dengan Keputusan Pembelian	35
2. Hubungan Program Asuransi dengan Keputusan Pembelian..	36
3. Hubungan Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	37
D. Hipotesa.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel.....	40
B. Populasi dan Sampel Penelitian	42
C. Jenis Penelitian.....	43
D. Metode Pengumpulan Data	44
E. Teknik Analisa Data.....	45
F. Waktu dan Tempat Penelitian	54

BAB VI ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Data Perusahaan	55
1. Identitas Perusahaan	55
2. Sejarah AJB Bumiputera 1912	56
3. Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.....	59
4. Jam Kerja Karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar	61

5. Kompensasi Karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.....	62
6. Sistem Alur Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar	63
7. Program Asuransi Jiwa AJB Bumiputera 1912.....	66
8. Pemasaran dan Persaingan AJB Bumiputera 1912 Cab. Blitar	70
B. Gambaran Umum Nasabah	71
1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	71
2. Responden Menurut Umur	72
3. Responden Menurut Pekerjaan.....	73
4. Responden Menurut Pendapatan	74
5. Frekuensi Kepemilikan Polis AJB Bumiputera 1912.....	74
C. Analisis Index Tanggapan Responden	75
1. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Premi	76
2. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Program Asuransi.....	78
3. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan	80
4. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	82
D. Hasil Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	84
a. Uji Validitas.....	84
b. Uji Reliabilitas.....	85
2. Uji Asumsi Klasik	86
a. Uji Normalitas	87
b. Uji Multikolonieritas	88
c. Uji Heteroskedastisitas	88

d. Uji Autokorelasi.....	89
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
4. Uji Hipotesis.....	92
a. Uji F.....	92
b. Uji t.....	93
1) Variabel Premi Asuransi.....	93
2) Variabel Program Asuransi	94
3) Variabel Pelayanan	95
c. Koefisien Determinasi	95
5. Variabel Dominan	96
E. Pembahasan	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
Daftar Pustaka	102
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Dasar Pengambilan Uji Autokorelasi	50
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Umur	72
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	73
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Pendapatan	74
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kepemilikan Polis.....	75
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Premi Asuransi	77
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Program Asuransi	79
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan.....	81
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	83
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas.....	84
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	86
Tabel 4.12 Pengujian Multikolonieritas.....	88
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan.....	93
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi	95
Tabel 4.16 Variabel Dominan	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo AJB Bumiputera 1912.....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.....	59
Gambar 4.3 Pengujian Normalitas	87
Gambar 4.4 Pengujian Heterokedastisitas.....	89