

# ABSTRAKSI

**Judul Skripsi** : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMEGANG POLIS DALAM MEMILIH ASURANSI BUMIPUTERA (Studi Kasus Pada AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang)**

**Nama** : **Okta Habi Listyawan**

**N I M** : **D2D 606 041**

**Jurusan** : **Administrasi Bisnis**

---

Perkembangan kebutuhan penjaminan resiko yang semakin kompleks dan persaingan pasar yang semakin tajam menyebabkan AJB Bumiputera 1912 harus dapat bersaing untuk memperlihatkan keunggulannya dan merebut perhatian pemegang polis. Masyarakat yang akan mengambil keputusan dalam memilih asuransi Bumiputera akan mempertimbangkan berbagai hal sebelum membeli. Pertimbangan itu antara lain dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, reputasi, dan harga yang ditetapkan perusahaan. Perumusan masalah dalam penulisan ini adalah penjualan selama tahun 2004 - 2008 terus mengalami fluktuasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan, reputasi dan harga terhadap keputusan pembelian asuransi. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 responden yang diambil dengan teknik *systematic random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dan guiding question. Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah tabulating yaitu kegiatan menyajikan data dalam bentuk tabel. Data tersebut selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, tabel silang, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, uji t dan uji F serta Koefisien Determinasi dengan bantuan program SPSS.

Berdasarkan perhitungan statistik diketahui persamaan regresi linear sederhana antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian adalah  $Y = 5,932 + 0,124X_1$ . Persamaan regresi linear antara reputasi dengan keputusan pembelian adalah  $Y = 4,741 + 0,749 X_2$ . Persamaan Regresi linear antara harga dengan keputusan pembelian adalah  $7,720 + 0,516 X_3$ . Dari persamaan-persamaan tersebut dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang positif secara parsial antara masing-masing variabel X terhadap variabel Y. Analisis regresi berganda yaitu  $Y = 2,671 + 0,039X_1 + 0,493 X_2 + 0,324X_3$  sehingga dapat diketahui bahwa variabel X secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap variabel Y, dan yang mempunyai pengaruh terbesar adalah variabel reputasi. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, reputasi dan harga, berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya  $t_{hitung}$  semua variabel lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,9870. Variabel pelayanan memiliki  $t_{hitung}$  5,171, reputasi 6,557, variabel harga 5,738 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,9870. Sedangkan untuk uji F diperoleh F hitung sebesar 24,504. Uji t dan uji F untuk semua variabel menggunakan taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima. Sumbangan variabel kualitas pelayanan, reputasi, dan harga terhadap keputusan pembelian polis asuransi masing – masing sebesar 23,3%, 32,8%, dan 27,2%.

Saran yang bisa diberikan untuk perusahaan seperti menurunkan Uang Pertanggungan (UP) dan penggunaan tarif yang rendah. Tarif yang rendah akan berpengaruh pada jumlah UP sehingga premi pun bisa cukup rendah. Saran lainnya yaitu menambah lama jangka waktu kontrak serta mengurangi benefit resiko. Perusahaan akan mampu menarik lebih banyak pemegang polis baru, karena akan bisa lebih rendah preminya dengan memperhitungkan tarif dan jangka waktu kontrak. Perusahaan juga bisa memberikan penawaran ke pemegang polis tentang benefit resiko yang bisa mereka tentukan sendiri. Hal ini akan menjadikan AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi yang fleksibel dalam penentuan premi.

Disetujui oleh Dosen Pembimbing I,  
Semarang, Mei 2010

**Drs. Nawazirul Lubis, MM**  
NIP. 19500410 197703 1 004