

ANALISIS FAKTOR KEAHLIAN DAN KEPERCAYAAN **PADA TENAGA PENJUALAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GUNA MENCAPAI  
LOYALITAS**

(Studi Kasus Asuransi Jasindo Cabang Semarang)

**Tesis**

**Diajukan sebagai salah satu syarat**  
Untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana  
Pada Program Megister Manajemen  
Universitas Diponegoro

**Disusun oleh :**  
**ARIE SUSETYANINGSIH, SH**  
**NIM: C4A005163**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

**2008**

## *Sertifikasi*

Saya, *Arie Susetyaningsih*, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Arie Susetyaningsih  
November 2008

### **PENGESAHAN TESIS**

**Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:**

**ANALISIS FAKTOR KEAHLIAN DAN KEPERCAYAAN PADA TENAGA PENJUALAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**GUNA MENCAPAI LOYALITAS**

**(Studi Kasus Asuransi Jasindo Cabang Semarang)**

yang disusun oleh Arie Susetyaningsih,SH, NIM. C4A005163  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Nopember 2008  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Drs. Daryono Rahardjo, MM

Dra. Hj. Utami Tri Sulistyiarini, MBA

Semarang, 24 Nopember 2008  
Universitas Diponegoro  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Ketua Program

Prof. Dr. Augusty T. Ferdinand  
**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**M**otto:

Kita tidak dapat menatap masa depan, apabila setiap langkah kita selalu  
dibayangi masa lalu  
(Arie)

## **ABSTRACT**

Engineering Insurance of PT. Jasindo has decline in their salesperson performance. This can be seen from the declining of it customer loyalty. The problem of this research is how to improve salesperson performance through insurance customer loyalty. The aims of this research are to investigate the influence of salesperson selling expertise and trust of salesperson to satisfaction of customer to the salesperson.

Population of this research is customer of Engineering insurance from PT. Jasindo Semarang Branch, which comprises of 224 companies. Sample of 144 respondents are taken with purposive sampling technique. Data are collected with questionnaires. Data are analyzed using Structural Equation Modeling under AMOS program

Result and theoretical implication of this research is: this research supports previous researches postulating that expertise and trust to salesperson influences satisfaction to them positively. In managerial terms, this research contributes to decision makers to pay more attention to the expertise of salesperson in purpose to improve customer satisfaction and loyalty behavior.

Keywords: salesperson's expertise, trust to salesperson, satisfy to salesperson, customer loyalty behavior

## ABSTRAKSI

Asuransi Engineering PT Asuransi Jasindo mengalami penurunan kinerja tenaga penjualan asuransi yang ditandai dengan turunnya loyalitas nasabah asuransi. Sehingga yang menjadi masalah penelitian adalah bagaimana meningkatkan kinerja tenaga penjualan melalui loyalitas nasabah asuransi. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji apakah ada pengaruh dari keahlian menjual tenaga penjualan terhadap kepuasan pada tenaga penjualan. Berikutnya, apakah ada pengaruh kepercayaan pada tenaga penjualan terhadap kepuasan pada tenaga penjualan.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Asuransi Jasindo untuk produk Asuransi Engineering di Semarang yang berjumlah 224 orang. (sumber: PT. Jasindo Cabang Semarang, 2005). Jumlah sampel diambil dengan rumus Rao, berjumlah 144. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* dalam program AMOS.

Hasil dan implikasi penelitian ini secara teoritis adalah bahwa studi ini mendukung penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa keahlian dan kepercayaan pada tenaga penjualan berpengaruh positif terhadap kepuasan pada tenaga penjualan. Pada tataran manajerial, penelitian ini memberi sumbangan kepada pengambil keputusan untuk lebih memperhatikan keahlian tenaga penjualan apabila ingin meningkatkan kepuasan dan perilaku loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Keahlian tenaga penjualan, kepercayaan kepada tenaga penjualan, kepuasan kepada tenaga penjualan, perilaku loyalitas pelanggan.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas semua rahmat, dan karunia-Nya yang telah mengizinkan penulis menyelesaikan tesis ini sebagai tugas akhir belajar, guna menyelesaikan program Magister Manajemen pada program pasca sarjana Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul: **“Analisis Faktor Keahlian Dan Kepercayaan Pada Tenaga Penjualan Terhadap Kepuasan Nasabah Guna Mencapai Loyalitas (Studi Kasus Asuransi Jasindo Cabang Semarang)”**.

Penulis sangat merasakan besarnya karunia Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran di tengah kekurangan dan keterbatasan penulis dalam penyusunan tesis ini. Di samping itu bantuan dan dorongan dari banyak pihak telah memungkinkan selesainya tugas akhir ini. Karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Augusty Ferdinand, MBA sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama penyusunan tesis ini.
2. Drs. Daryono Rahardjo, MM sebagai Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, kebaikan, dan suasana yang hangat selama penyusunan tesis ini.
3. Dra.Hj. Utami Tri Sulistyarini, MBA sebagai Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama penyusunan tesis ini.
4. Para Nasabah Asuransi Jasindo Cabang Semarang yang telah memberikan pelayanan dan informasi yang baik selama penyusunan tesis ini.
5. Segenap dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, yang telah menularkan ilmu dan pengetahuan, memberikan arahan belajar, dan juga diskusi yang mencerdaskan.
6. Orang Tuaku yang telah banyak memberikan do'a dan motivasi.
7. Teman-temanku Angkatan XXV Akhir Pekan yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi dalam penulisan tesis ini.
8. Staf administrasi, staf referensi, staf komputer, dan petugas kebersihan dan keamanan MM Undip. Terima kasih atas pelayanan, kerjasama, dan dedikasi yang baik.

Penulis menyadari banyaknya kelemahan dan kekurangan dalam penulisan tesis ini, mudah-mudahan di balik ketidaksempurnaan tesis ini masih dapat memberikan manfaat untuk kajian lebih lanjut.

Semarang, November 2008

Penulis

Arie Susetyaningsih

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
<b>Sertifikasi</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan Draf Tesis Tesis</b>	<b>iii</b>
Motto dan Persembahan	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstraksi	vi
<b>Kata Pengantar</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b>	<b>xii</b>
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xiv
<b>BAB I Pendahuluan</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah	8
3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kegunaan Penelitian	10
<b>BAB II Telaah Pustaka dan Kerangka Pemikiran Teoritis</b>	<b>11</b>
1. Telaah Pustaka	11
2.1.1 Kepuasan Terhadap Tenaga Penjualan	11
2.1.2 Keahlian Tenaga Penjualan	13
2.1.3 Kepercayaan Terhadap Tenaga Penjualan	16
2.1.4 Perilaku Loyalitas Nasabah	18
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	20
2.3 Dimensionalisasi Variabel	22
2.4 Hipotesis	25
<b>BAB III Metode Penelitian</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Jenis Dan Sumber Data	27
3.2.1 Jenis Data	27
3.2.2 Populasi	28
3.2.3 Sampel	28
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Uji validitas	32
3.5 Uji Reliabilitas	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
<b>BAB IV Analisis Data</b>	<b>42</b>
1. Data Deskriptif	42
4.1.1 Keahlian Tenaga Penjualan	42
4.1.2 Kepercayaan Terhadap Tenaga Penjualan	44
4.1.3 Kepuasan Terhadap Tenaga Penjualan	45
4.1.4 Perilaku Loyalitas Nasabah	47
2. Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian	48

4.2.1	Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	48
4.2.2	Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur	49
4.2.3	Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	49
4.2.4	Langkah 4 : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi	49
4.2.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	50
4.2.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	54
4.2.4.3	Analisis Structural Equation Model	58
4.2.5	Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi	61
4.2.6	Langkah 6 : Evaluasi Kriteria Goodness of Fit	61
4.2.6.1	Evaluasi Univariate Outliers	61
4.2.6.2	Evaluasi Multivariate Outlier	62
4.2.6.3	Uji Normalitas Data	62
4.2.6.4	Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas	63
4.2.6.5	Uji Kesesuaian dan Uji Statistik	63
4.2.7	Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model	64
4.3	Uji Reliabilitas dan Variance Extract	65
4.3.1	Validitas Konvergen	65
4.3.2	Uji Reliabilitas	66
4.3.3	Variance Extract	66
4.4	Pengujian Hipotesis	68
4.4.1	Uji Hipotesis I	68
4.4.2	Uji Hipotesis II	68
4.4.3	Uji Hipotesis III	69
<b>BAB V Kesimpulan dan Implikasi Managerial</b>		<b>70</b>
5.1	Ringkasan Penelitian	70
5.2	Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian	71
5.2.1	Kesimpulan Hipotesis 1	71
5.2.2	Kesimpulan Hipotesis 2	72
5.2.3	Kesimpulan Hipotesis 3	72
5.3	Kesimpulan Masalah Penelitian	73
5.4	Implikasi Teoritis	75
5.5	Implikasi Manajerial	77
5.6	Keterbatasan Penelitian	81
5.7	Agenda Penelitian Mendatang	81
<b>Daftar Pustaka</b>		<b>82</b>
<b>Lampiran</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penurunan premi Asuransi Engineering PT. Jasindo	7
Tabel 3.1	Sampel Penelitian	30
Tabel 3.2	Persamaan Struktural Model Penelitian	37
Tabel 3.3	Goodness- of Fit Indices	41
Tabel 4.1	Indeks Keahlian Tenaga Penjualan	43
Tabel 4.2	Indeks Kepercayaan Terhadap Tenaga Penjualan	44
Tabel 4.3	Indeks Kepuasan Terhadap Tenaga Penjualan	46
Tabel 4.4	Indeks Perilaku Loyalitas Nasabah	47
Tabel 4.5	Sample Covarians – Estimates	50
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Kelayakan Model Untuk Analisis Faktor Eksogen	Konfirmatori Konstruk 52
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Regression Weights Untuk Analisis Faktor Eksogen	Konfirmatori Kontruk 52
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Kelayakan Model Untuk Analisis Faktor Konstruk Endogen	Konfirmatori 55
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Regression Weights Untuk Analisis Faktor Kontsrुक Endogen	Konfirmatori 56
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Kelayakan Model Penelitian Untuk Analisis Model	Structural Equation 59
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Regression Weights Untuk Analisis Structural Equation Model	59
Tabel 4.12.	Statistik Deskriptif	62
Table 4.13	Normalitas Data	63
Tabel 4.14.	Standardized Residual Covariance	64
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas dan Variance Extract	67
Tabel 4.16	Kesimpulan Hipotesis	69
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis	76
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	21
Gambar 2.2	Indikator dari Variabel Keahlian Menjual tenaga penjualan.	22
Gambar 2.3	Indikator dari Variabel Kepercayaan terhadap Tenaga Penjualan	23
Gambar 2.4	Indikator dari dimensi Variabel Kepuasan terhadap Tenaga Penjualan	24
Gambar 2.5	Indikator dari Variabel Perilaku Loyalitas Nasabah	25
Gambar 4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Kongsruk Eksogen	51
Gambar 4.2.	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	55
Gambar 4.3.	Hasil Pengujian Structural Equation Model	58
Gambar 5.1	Peningkatan Loyalitas Nasabah – Proses 1	74
Gambar 5.2	Peningkatan Loyalitas Nasabah – Proses 2	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data
Lampiran 3	Hasil Output SEM
Lampiran 4	Curriculum Vitae