

**PENGARUH PRODUK PRU HOSPITAL AND SURGICAL COVER
DAN LAYANAN TENAGA PEMASAR TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI WILAYAH JAKARTA UTARA**

Oleh:

NAMA : Mario Dwi Saptopo

NIM : 23100504

Skripsi

Di ajukan salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Managment

Konsentrasi : Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2016



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Mario Dwi Saptopo / 23100504 / 2016 / Pengaruh Produk PRU Hospital and Surgical Cover dan Layanan Tenaga Pemasar terhadap Kepuasan Pelanggan di daerah Jakarta Utara
Pembimbing : Dr. Tony Sitinjak.

Asuransi merupakan salah satu bentuk jasa yang memberikan banyak manfaat baik dan diharapkan dapat menampung sekian banyak resiko untuk kelangsungan hidup keluarga. Tetapi pada masa sekarang masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya asuransi, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Perumusan masalah di penelitian ini yaitu sejauh mana faktor salah satu produk PRU Hospital and Surgical Cover dan layanan tenaga pemasar berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menjelaskan pengaruh antara Produk PRU Hospital and Surgical Cover dan Layanan Tenaga Pemasar terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian yang dilakukan penulis adalah mengenai pengaruh Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan mengacu pada teori pemasaran, yaitu Produk, Layanan, dan Kepuasan Pelanggan.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dan jenis penelitian deskriptif. Metode pengambilan sample yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dengan jenis *judgemental sampling*, dengan sample sebanyak 100 responden masyarakat usia produktif di Jakarta Utara. Analisis data yang digunakan untuk menguji masing-masing variabel dan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi Software IBM SPSS versi 20.

Untuk mendukung penelitian ini maka dilakukan beberapa pengujian untuk membuktikan bahwa Produk dan Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah frekuensi, analisis regresi, koefisien Determinasi, dan uji asumsi klasik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Produk PRU Hospital and Surgical Cover berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Layanan Tenaga Pemasar berpengaruh negatif tetapi tetap signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka untuk perusahaan PT. Prudential Life Assurance harus tetap dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu kinerja tenaga pemasar dengan melakukan pelatihan-pelatihan dan penyeleksian agar dapat meningkatkan hubungan yang baik kepada para nasabah dan calon nasabah PT. Prudential Life Assurance.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Mario Dwi Saptopo / 23100504/2016 / Effect of PRU Hospital and Surgical Products and Services Cover Power Marketers on Customer Satisfaction in North Jakarta / Preceptor:

Dr. Tony Sitinjak.

Insurance is one of the services that give many benefits and is expected to accommodate the many risks to the survival of the family. But at present there are still many people who do not realize the importance of insurance, this is caused by several factors. The formulation of the problem in this research is the extent to which factors one PRU Hospital and Surgical product and service marketers Cover effect on customer satisfaction. This study aims to determine and explain the influence of PRU Hospital and Surgical Products and Services Cover Power Marketers on Customer Satisfaction.

Research by the author is about the effect of Products and Services to Customer Satisfaction with reference to marketing theory, namely Products, Services, and Customer Satisfaction.

Methods This study used a survey approach and descriptive research. The sampling method used is non-probability sampling with judgmental sampling type, with a sample of 100 respondents productive age people in North Jakarta. Analysis of the data used to test each variable and hypothesis testing using application software IBM SPSS version 20.

To support this research, conducted several tests to prove that the products and services affect the customer satisfaction. Tests conducted in this study is the frequency, the analysis of regression, coefficient of determination, and classical assumption.

From the results of research conducted shows that the PRU Hospital and Surgical Products Cover positive and significant impact on the Customer Satisfaction and Service Workers marketers but remain significantly negative effect on customer satisfaction. So for companies PT. Prudential Life Assurance must be able to maintain and improve the quality of performance marketers to conduct training and selection in order to enhance good relations to its customers and prospective customers of PT. Prudential Life Assurance





KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyusunan dan kasih-Nya yang telah diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Selama pembuatan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Tony Sitinjak , selaku dosen pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu menyelesaikan dan menyusun skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah memberikan ilmunya selama mengajar di perkuliahan.
3. Papa, Mama, kakak perempuan saya Dian Puspita, adik saya, dan kekasih tercinta saya Meilisca dan keluarga yang benar-benar telah membantu saya dengan memberikan dorongan semangat, motivasi, dan merubah pemikiran saya menjadi lebih baik dalam pembuatan skripsi ini.
4. Alfian, Philip, william, herry, deni, yang sudah menyemangati dan membantu saya, serta mengajari saya dalam pembuatan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendoakan saya, mensupport saya, dan memberikan masukan-masukan kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dari penulis dalam menyusun skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu

penulis dengan hati terbuka bersedia menerima dan menghargai segala bentuk saran serta masukan yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Terima Kasih.

Jakarta, Agustus 2016

Mario Dwi Saptopo

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
1. Produk.....	8
a. Pengertian Produk.....	8
b. Tingkatan Produk.....	8
c. Klasifikasi Produk.....	10
2. Layanan (Jasa).....	11
a. Pengertian Layanan (Jasa).....	11
b. Kategori-Kategori Bauran Jasa.....	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Karakteristik Jasa.....	12
3. Kepuasan Pelanggan.....	14
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
b. Mengukur dan Memantau Kepuasan Pelanggan.....	15
c. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	20
D. Hipotesis.....	21
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian.....	22
B. Desain Penelitian.....	22
C. Variabel Penelitian.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Sampel.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	28
G. Pengukuran Skala.....	36
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
1. Sejarah Perusahaan.....	41
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
3. Tugas dan Wewenang Perusahaan.....	45
B. Analisis Deskriptif.....	46
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
a. Uji Validitas.....	46
b. Uji Reliabilitas.....	48
2. Karakteristik Responden.....	49
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	51
3. Analisis Variabel.....	52
a. Penilaian Pertanyaan dari Variabel Produk.....	52
b. Penilaian Pertanyaan dari Variabel Layanan.....	54
c. Penilaian Pertanyaan dari Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
4. Analisis Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	57
a. Uji Keberartian Model.....	57
b. Uji Analisis Regresi.....	58
c. Uji Koefisien Determinasi.....	59
d. Uji Koefisien Korelasi.....	60
e. Uji Asumsi Klasik.....	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Auto Korelasi.....	61
c. Uji Heteroskedastisitas.....	63
C. Hasil Penelitian.....	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Variabel Penelitian Produk.....	24
Tabel 3.2	Variabel Penelitian Layanan.....	25
Tabel 3.3	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	26
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Produk 30 Responden.....	47
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Layanan 30 Responden.....	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 30 Responden.....	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	51
Tabel 4.9	Skor Rata-rata Produk PRU Hospital and Surgical Cover.....	52
Tabel 4.10	Skor Rata-rata Layanan Tenaga Pemasar.....	54
Tabel 4.11	Skor Rata-rata Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Statistik F.....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Statistik t.....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.17	Hasil Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pemikiran.....	20
Struktur Organisasi Perusahaan.....	45

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Program acara reality show “Hati Bicara” DAAI TV	77
Lampiran 2	Pra – Kuesioner	78
Lampiran 3	Kuesioner.....	82
Lampiran 4	Hasil Perolehan Data Pra – Kuesioner	87
Lampiran 5	Hasil Perolehan Data Kuesioner.....	90
Lampiran 6	Output Variabel X Valid	114
Lampiran 7	Output Variabel Y Valid	117
Lampiran 8	Output Reliabilitas Variabel X	122
Lampiran 9	Output Reliabilitas Variabel Y	123
Lampiran 10	Hasil Uji Koefisien Korelasi Var X dengan Var Y	124
Lampiran 11	Hasil Uji Normalitas.....	125
Lampiran 12	Hasil Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji T	126

C **Hati Bicara** IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencaumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.