

## ABSTRAK

### **PENGARUH PROFESIONALISME KERJA AGEN ASURANSI BEASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMI PUTERA 1912 KANTOR CABANG CIMAH**

Oleh:

**Dea Marta Pratama**  
**1008947**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Rini Intansari Meilani, S.Pd., M. Pd.**

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa terhadap kualitas layanan di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang Cimahi. Penelitian ini dilakukan karena belum maksimalnya kualitas layanan yang diberikan para agen kepada pemegang polis asuransi beasiswa yang diduga karena profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa yang rendah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Data diperoleh dengan menyebarkan angket yang dikembangkan menggunakan skala *Likert* kepada 39 orang pemegang polis yang dipilih secara *purposive* menjadi sampel dalam penelitian ini. Hasil analisa data menunjukkan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Untuk memaksimalkan pengaruh dari profesionalisme kerja terhadap kualitas layanan maka perusahaan harus memfasilitasi para agen asuransi beasiswa agar dapat meningkatkan kualitas sikap berorientasi ke hari depan dan kualitas *assurance* (kepastian) kepada para pemegang polis.

**Kata kunci : Profesionalisme Kerja, Kualitas Layanan**

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

Dea Marta Pratama, 2014

*Pengaruh Profesionalisme Kerja Agen Asuransi Beasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di  
Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF THE PROFESSIONALISM OF THE AGENTS OF THE SCHOLARSHIP INSURANCE TOWARDS THEIR SERVICE QUALITY AT AJB BUMI PUTERA 1912, CIMAHI***

By:

**Dea Marta Pratama**

**1008947**

*This paper is supervised by:*

**Rini Intansari Meilani, S.Pd., M. Pd.**

*This study investigates the influence of professionalism of the agents of the scholarship insurance towards their service quality at AJB Bumi Putera 1912, Cimahi. This study is conducted due to the low service quality of the agents of scholarship insurance, which is identified to be caused by low professionalism of the agents. The research method applied in this study is explanatory survey. Data were collected by distributing a set of questionnaires, which was developed with Likert scale, to 39 samples who were selected purposively. The results of data analysis indicate that professionalism has positive and significance influence toward the service quality of the agents. In order to improve the influence of their professionalism on their service quality, the company has to facilitate the scholarship insurance agents to improve their attitude and services to policyholders.*

***Keywords : Professionalism, service quality***

<b>No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014</b>
--

Dea Marta Pratama, 2014

***Pengaruh Profesionalisme Kerja Agen Asuransi Beasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di  
Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu