

No. Daftar FPIPS: 035/H40.2.3.2/PL/2008

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH ASURANSI JIWASRAYA**

(Survei pada Nasabah Pemegang Asuransi Perseorangan di Kantor Cabang
Perwakilan Bandung Timur)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Pendidikan
Program Pendidikan Tata Niaga
Jurusan Pendidikan Ekonomi**



Oleh

SRI SETIAWATI

033726

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2008**

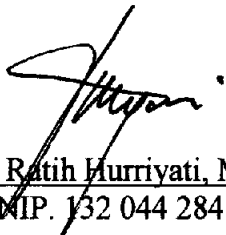
LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH ASURANSI JIWasRAYA**

(Survei pada Nasabah Pemegang Asuransi Perseorangan di Kantor Cabang
Perwakilan Bandung Timur)

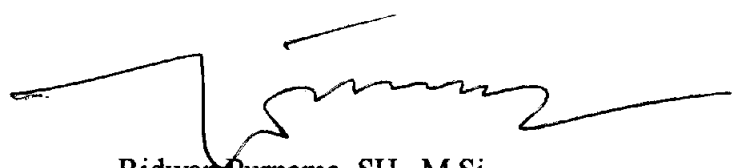
Skripsi ini Disetujui dan Disahkan Oleh:

Pembimbing I



Dr. Ratih Hurriyati, M.Si.
NIP. 132 044 284

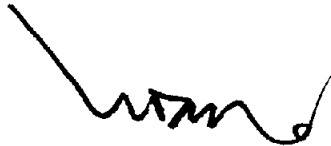
Pembimbing II



Ridwan Purnama, SH., M.Si.
NIP. 131 760 813

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi
FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia



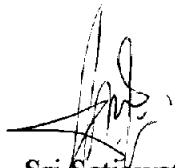
Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.
NIP. 131 626 694

Ketua Program Studi
Pendidikan Tata Niaga



Dr. Ratih Hurriyati, M.Si.
NIP. 132 044 284

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis



Sri Setiawati
NIM. 033726

Skripsi ini diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu/30 Januari 2008
Waktu : 08.00 s.d selesai
Tempat : Lab. Tata Niaga/Managemen Bisnis
Jurusan Pendidikan Ekonomi
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia

Panitia ujian terdiri dari:

1. Ketua : Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH., M.Pd. (Dekan)
2. Sekretaris : Dr. H. Suryadi, M.Si. (Ketua Jurusan)
3. Anggota : Dr. H. Aim Abdulkahim, M.Pd. (Pembantu Dekan I)
4. Anggota : Dr. Ratih Hurriyati, M.Si. (Ketua Program)
5. Penguji I : Dr. B. Lena Nuryanti, M.Pd.
6. Penguji II : Hj. Tedjaningsih, SE., M.Si.
7. Penguji III : Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA.

Dan katakanlah:
" Ya Tuhanku, masukkanlah aku secara masuk yang benar
dan keluarkanlah (pula) aku secara keluar yang benar
dan berikanlah kepada ku dari sisi Engkau kekuasaan yang menolong".
(Al-Israa':80)

*Kita ada di sini bukan untuk saling bersaing,
Kita ada di sini untuk saling melengkapi
Pastikanlah bahwa kepala kita tidak lebih tinggi dari topi kita
Suatu kehidupan yang penuh kesalahan tak hanya lebih berharga
Namun juga lebih berguna dibandingkan hidup tanpa melakukan apapun
Saat menghadapi kesulitan, beberapa orang tumbuh sayap,
Sedang yang lain mencari tongkat penyangga.
Ketika kita menjadi tua,
Waktu akan membuat kita dikelilingi oleh orang-orang yang mencintai kita,
Sebagai ganti dari orang-orang yang kita cintai.*

Dengan penuh rasa bangga & rasa sayang yang amat dalam
kupersembahkan skripsi ini untuk:
Ibunda Mudrika dan Ayahanda Soesiswo
yang selalu memberikan pendidikan yang membekas pada diri penulis
Serta Kakak ku Agus Abdul Cholik S.Ag. dan Dewi Sumarni juga
Adik ku Mochamad Ichan
dan Kakanda Budy Nurdiansyah S.T.
Terimakasih, karena kalian semua penulis dapat sampai ketitik ini ...



ABSTRAK

Sri Setiawati, 033726, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jiwasraya (Survei Pada Nasabah Pemegang Asuransi Perseorangan di Kantor Cabang Perwakilan Bandung Timur), dibawah bimbingan Dr. Ratih Hurriyati M.Si dan Ridwan Purnama S.H, M.Si.

Perkembangan dunia bisnis asuransi di Indonesia semakin kuat dan berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap keamanan dan perlindungan diri yang semakin bertambah. Akibat dari risiko yang akan ditanggung tidak akan pernah dapat diperkirakan kapan akan datangnya. Perkembangan asuransi jiwa pada tahun 2007 semakin meningkat namun pada asuransi umum belum terlihat perkembangannya.

Perusahaan Asuransi Jiwasraya yang berdiri 147 tahun yang lalu ini harus bersaing dengan perusahaan-perusahaan asuransi lainnya. Persaingan industri yang semakin kuat, yang harus bisa diimbangi dengan pelayanan yang baik yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Asuransi Jiwasraya yang sudah tersebar di Indonesia, di Bandung sendiri, Asuransi Jiwasraya memiliki 3 kantor yaitu satu *Regional Office* dan dua *Branch Office*.

Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah asuransi pada tahun 2007 menurun dari tahun 2006. Selain itu loyalitas dari tahun 2006 menurun, juga nilai merek untuk perusahaan pada tahun 2007 semakin menurun juga nilainya bila dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Kepuasan ini bisa berpengaruh pada kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan, karena apabila pelanggan tidak memiliki persepsi puas atas barang atau jasa yang dimiliki tentunya loyalitas tidak dimiliki oleh pelanggan atau nasabah.

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jiwasraya, yang menjadi objek penelitian ini adalah nasabah Asuransi Jiwasraya Cabang Bandung Timur dengan nasabah pemegang asuransi perseorangan yaitu yang berjumlah 711 nasabah, yang menjadi variabel bebas adalah kualitas jasa yang memiliki 5 dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan yang menjadi variabel terikatnya adalah loyalitas nasabah.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif verifikatif, dengan memakai metode *survey explanatory* terhadap sample yang disebarakan pada 75 nasabah pemegang asuransi perseorangan dan penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun sehingga metode yang digunakan adalah metode *cross sectional method*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yaitu berdasarkan studi kepustakaan dan kuesioner. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah menggunakan analisis jalur atau *path analysis* dengan bantuan program SPSS 11.5 untuk mengolah data.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah asuransi jiwasraya, dengan hasil hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka semakin baik pula loyalitas yang diberikan oleh nasabah.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu a'laikum WR.WB.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta telah memberikan kesehatan kepada penulis, akhirnya penyusunan Skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS NASABAH ASURANSI JIWASRAYA”** dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pendidikan Strata-1 pada Program Pendidikan Tata Niaga/Managemen Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.

Tidak ada gading yang tak retak, begitupun dengan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Wassalam mua'alaikum WR.WB

Bandung, Januari 2008

Sri Setiawati



UCAPAN TERIMA KASIH

Segala yang terjadi dalam kehidupan ini pada hakikatnya adalah atas izin Allah swt. Oleh karena itu penulis panjatkan puji dan syukur pada Allah swt atas Nikmat dan Rahmat yang diberikan dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Akan tetapi selama penyusunan dan masa perkuliahan penulis tidak lepas dari bantuan yang diterima selama ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. DR. H. Suwarma Al Muchtar, SH, M.Pd selaku Dekan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak DR. H. Edi Suryadi, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi, FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Ibu DR. Ratih Hurriyati, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia sekaligus pembimbing 1 yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis.
5. Bapak Lili Adi Wibowo, S.Sos, S.Pd, MM selaku Tim Pertimbangan dan Pembimbing Skripsi (TPPS) Program Studi Tata Niaga FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Bapak Ridwan Purnama, S.H, M.Si. Selaku pembimbing 2 yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis
7. Seluruh Staf Pengajar di lingkungan Jurusan Pendidikan Ekonomi, khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga/Managemen Bisnis yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Bapak Rudi dan Ibu Yeni yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama penulis melakukan penelitian di kantor Asuransi Jiwasraya cabang Bandung Timur

9. Seluruh nasabah asuransi jiwa swasraya yang telah berkenan bekerja sama dengan penulis dan selalu memberikan semangat dalam penyebaran angket kuesioner dalam rangka memperoleh data dari responden.
10. Ibunda dan Ayahanda tersayang, terimakasih atas segala do'a, didikan, kesabaran, perhatian, dan kasih sayang yang diberikan akhirnya penulis dapat menyelesaikan tanggung jawab penulis.
11. Budy Nurdiansyah, S.T. tersayang, yang telah memberikan bimbingan, semangat, bantuan, pengorbanan, dan pemberi inspirasi selama penulis menyusun skripsi.
12. Agus Abdul Cholik, S.Ag, Dewi Sumarni, Mochamad Ichan tersayang, kakak dan adik yang selalu memberikan semangat dan dorongannya selama menyusun skripsi.
13. Mamah Nining, Ibu dan Riki yang selalu memberikan semangat serta do'a kepada penulis.
14. Sahabat-sahabat penulis: Dine, Lisna, Yuyu, Akhmedani, Nunung Mardawati, S.Pd dan Diky, Rusmiati, Irham dan Rani, Priyat, Faisal, dan teman-teman yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dengan semangat yang dibangun bersama penulis termotivasi melihat semangat mereka.
15. A Johan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga untuk penulis.
16. Rekan-rekan mahasiswa Program Pendidikan Tata Niaga 2003 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas suka dan duka selama perkuliahan sampai selesainya kebersamaan di bangku kuliah.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga kebaikan, kemurahan hati dan do'a dari semuanya dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT. Amiin

Bandung, Januari 2008

Sri Setiawati



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identitas dan Rumusan Masalah	15
1.2.1 Identitas Masalah	15
1.2.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	16
1.3.1 Tujuan Penelitian	16
1.3.2 Kegunaan Penelitian	16

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	18
2.1.1 Konsep Kualitas Jasa	18
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	18
2.1.1.2 Orientasi Pemasaran Jasa	20
2.1.1.3 Perbedaan Jasa dan Produk	20
2.1.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	22
2.1.2 Konsep Jasa	23
2.1.2.1 Pengertian Jasa	23
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	25
2.1.2.3 Klasifikasi Jasa	32
2.1.3 Konsep Kualitas Jasa	35

2.1.3.1 Pengertian Kualitas	35
2.1.3.2 Perspektif Terhadap Kualitas	35
2.1.3.3 Kualitas Jasa	41
2.1.3.4 Dimensi Kualitas Jasa	41
2.1.3.5 Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa	43
2.1.4 Konsep Asuransi Jiwa	46
2.1.4.1 Sejarah Asuransi Jiwa	46
2.1.4.2 Pengertian Asuransi	48
2.1.4.3 Pengertian Risiko	53
2.1.4.4 Sifat Dasar Asuransi Jiwa	56
2.1.4.5 Manfaat Asuransi	57
2.1.4.6 Polis Asuransi	62
2.1.4.7 Saluran Distribusi	63
2.1.4.8 Penetapan Klaim	68
2.1.4.9 Bidang Usaha Asuransi	69
2.1.4.10 <i>Underwriting</i> dan Tarif Asuransi	70
2.1.4.11 Pasar Produk-produk Asuransi	71
2.1.4.12 Pengembangan Produk Asuransi	71
2.1.4.13 Perkembangan Asuransi Jiwa	72
2.1.4.14 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Industri Asuransi Jiwa	74
2.1.4.15 Persaingan dalam Pemasaran Asuransi	76
2.1.4.16 Pengawasan Pemerintah	77
2.1.5 Konsep Loyalitas Pelanggan	78
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	78
2.1.5.2 Perspektif Loyalitas	83
2.1.5.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	87
2.1.5.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan	89
2.1.5.5 Tahapan Loyalitas Pelanggan	90
2.1.5.6 Upaya-upaya Menarik dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	92

2.1.5.6.1 Upaya-upaya Menarik Loyalitas Pelanggan	92
2.1.5.6.2 Upaya-upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	93
2.1.5.7 Evolusi Loyalitas Pelanggan	101
2.1.5.8 Langkah Kunci Mewujudkan Loyalitas Pelanggan	110
2.1.6 Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan	115
2.2 Kerangka Pemikiran	117
2.3 Hipotesis	136

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	138
3.2 Metode Penelitian	138
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	138
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	141
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	143
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	145
3.2.4.1 Populasi	145
3.2.4.2 Sampel	146
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	149
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	150
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	152
3.2.6.1 Validitas	153
3.2.6.2 Reliabilitas	155
3.2.6.3 Hasil Pengujian	156
3.3 Rancangan Teknik Analisis data dan Pengujian Hipotesis	158
3.3.1 Teknik Analisis Data	158
3.3.1.1 Analisis Deskriptif	159
3.3.1.2 Analisis Verifikatif	159
3.3.1.3 Analisis Kuantitatif	160
3.3.2 Pengujian Hipotesis	172

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	173
4.1.1 Profil Asuransi Jiwasraya	173
4.1.2 Landasan Hukum	174
4.1.3 Visi Misi Asuransi Jiwasraya	175
4.1.4 <i>Core Values</i> Jiwasraya	177
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi dan Pengalaman Responden Asuransi Jiwasraya	179
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi	179
4.1.2.1 Karakteristik Responden Dilihat dari Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	179
4.1.2.2 Karakteristik Responden Dilihat dari Demografi Berdasarkan Usia Responden	181
4.1.2.3 Karakteristik Responden Dilihat dari Demografi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	183
4.1.2.4 Karakteristik Responden Dilihat dari Demografi Berdasarkan Status Perkawinan Responden	185
4.1.2.5 Karakteristik Responden Dilihat dari Demografi Berdasarkan Pekerjaan Responden	186
4.1.2.6 Karakteristik Responden Dilihat dari Demografi Berdasarkan Pendapatan Rata-rata Setiap Bulan Responden	188
4.1.2.7 Karakteristik Responden Dilihat dari Demografi Berdasarkan Program Asuransi Responden	190
4.1.2.8 Karakteristik Responden Dilihat dari Demografi Berdasarkan Lamanya Kontrak Responden	192
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya kontrak ..	193

4.2.2.1	Pengalaman Responden Berdasarkan Asuransi Yang Dikenal	194
4.2.2.3	Pengalaman Responden Berdasarkan Nasabah Sebelumnya Mengikuti Asuransi Lain	195
4.2.2.3	Pengalaman Responden Berdasarkan Nasabah Sekarang Mengikuti Asuransi Lain	197
4.2.2.4	Pengalaman Responden Berdasarkan Asuransi Yang Penting Diikuti	198
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa dan Loyalitas Nasabah	200
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa	200
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	213
4.4	Keterkaitan Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian ...	215
4.4.1	Keterkaitan Jenis Kelamin Dan Usia Dengan Kualitas Jasa	215
4.4.2	Keterkaitan Jenis Kelamin Dan Pekerjaan Dengan Kualitas Jasa	217
4.4.3	Keterkaitan Jenis Kelamin Dan Usia Dengan Loyalitas ...	218
4.4.4	Keterkaitan Pendapatan Rata-Rata Dan Pekerjaan Dengan Loyalitas	219
4.4.5	Keterkaitan Program Asuransi Dan Lamanya Kontrak Dengan Loyalitas	220
4.4.6	Keterkaitan Jenis Kelamin Dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas	221
4.5	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas	222
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		235
DAFTAR PUSTAKA		244
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Peringkat Indonesia Loyalitas Indeks Per Sektor Industri Tahun 2006	2
TABEL 1.2 Gempa Besar Yang Melanda Indonesia Tahun 2004-2007	3
TABEL 1.3 Resiko Atas Gempa	4
TABEL 1.4 Kinerja Pendapatan Premi Asuransi Jiwa	8
TABEL 1.5 <i>Quality Satisfaction Score</i> Asuransi Jiwa	9
TABEL 1.6 Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa	10
TABEL 1.7 <i>Brand Value</i> Asuransi Jiwa.....	10
TABEL 1.8 Indonesia <i>Customers Loyalty</i>	11
TABEL 1.9 Indeks Loyalitas Knsumen Indonesia	12
TABEL 1.10 <i>Persentase Regional Office</i> Tahun 2006	13
TABEL 1.11 <i>Persentase Branth Office</i> Tahun 2006	13
TABEL 3.1 Operasionalisasi Variabel	142
TABEL 3.2 Jenis Dan Sumber Data	144
TABEL 3.3 Teknik Pengumpulan Data Tujuan Penenlitian	152
TABEL 3.4 Koefisien Korelasi	154
TABEL 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	171
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	179
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	181
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	183
TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	185
TABEL 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	186
TABEL 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata	188
TABEL 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Asuransi	190
TABEL 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Kontrak	192
TABEL 4.9 Pengalaman Responden Berdasarkan Asuransi Yang Dikenal ...	194

TABEL 4.10 Pengalaman Responden Berdasarkan Nasabah Sebelumnya	
Mengikuti Asuransi Lain	195
TABEL 4.11 Pengalaman Responden Berdasarkan Nasabah Sekarang	
Mengikuti Asuransi Lain	197
TABEL 4.12 Pengalaman Responden Berdasarkan Asuransi Yang Penting Diikuti	198
TABEL 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi	
<i>Tangible</i>	201
TABEL 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi	
<i>Reliability</i>	204
TABEL 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi	
<i>Responsiveness</i>	206
TABEL 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi	
<i>Assurance</i>	209
TABEL 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi	
<i>Empathy</i>	212
TABEL 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	214
TABEL 4.19 Keterkaitan Jenis Kelamin Dan Usia Dengan Kualitas Jasa	216
TABEL 4.20 Keterkaitan Jenis Kelamin Dan Pekerjaan Dengan Kualitas	
Jasa.....	217
TABEL 4.21 Keterkaitan Jenis Kelamin Dan Usia Dengan Loyalitas	218
TABEL 4.22 Keterkaitan Pendapatan Rata-Rata Dan Pekerjaan Dengan	
Loyalitas	219
TABEL 4.23 Keterkaitan Program Asuransi Dan Lamanya Kontrak Dengan	
Loyalitas	220
TABEL 4.24 Keterkaitan Jenis Kelamin Dan Kualitas Jasa Terhadap	
Loyalitas	221
TABEL 4.25 Matriks Korelasi Antara Dimensi Kualitas Jasa Dengan	
Loyalitas Nasabah	223
TABEL 4.26 Hasil Pengujian Korelasi Jalur	225
TABEL 4.27 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Kualitas	
Dimensi <i>Tangible</i> Terhadap Loyalitas	227

TABEL 4.28 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Kualitas Dimensi <i>Reliability</i> Terhadap Loyalitas	228
TABEL 4.29 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Kualitas Dimensi <i>Responsiveness</i> Terhadap Loyalitas	229
TABEL 4.30 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Kualitas Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Loyalitas	230
TABEL 4.31 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Kualitas Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Loyalitas	231
TABEL 4.32 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas ...	232
TABEL 4.33 Kesimpulan Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas	233



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Siklus Kepuasan Pelanggan	36
GAMBAR 2.2 Analisis Lima Kesenjangan	46
GAMBAR 2.3 Hubungan Perusahaan Asuransi, Pengawasan Pemerintahan Dan Konsumen	78
GAMBAR 2.4 Model Koseptual Mengenai Dampak Pada Perilaku Keuangan Yang Disebabkan Oleh Kualitas	117
GAMBAR 2.5 Kerangka Pemikiran	135
GAMBAR 2.6 Paradigma Penelitian	136
GAMBAR 3.1 Struktur Kausal Antara X Dan Y	165
GAMBAR 3.2 Diagram Jalur Hipotesis	166
GAMBAR 3.3 Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis	167
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	180
GAMBAR 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	181
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	184
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	185
GAMBAR 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	187
GAMBAR 4.6 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan rata-rata	188
GAMBAR 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Asuransi	191
GAMBAR 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman	193
GAMBAR 4.9 Pengalaman Responden Berdasarkan Asuransi yang Dikenal	194
GAMBAR 4.10 Pengalaman Responden Berdasarkan Nasabah Sebelumnya Mengikuti Asuransi Lain	196
GAMBAR 4.11 Pengalaman Responden Berdasarkan Nasabah Sekarang Mengikuti Asurasni Lain	197
GAMBAR 4.12 Pengalaman Responden Berdasarkan Asuransi Yang Penting....	199
GAMBAR 4.13 Tanggap Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi <i>Tangible</i>	201
GAMBAR 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi <i>Reliability</i>	204

GAMBAR 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi <i>Responsiveness</i>	207
GAMBAR 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi <i>Assurance</i>	209
GAMBAR 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Dimensi <i>Empathy</i>	212
GAMBAR 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	214
GAMBAR 4.19 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis	227



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	247
LAMPIRAN 2 KODING DATA	251
2.1 Koding data Uji Validitas Reliabilitas	251
2.2 Koding Data Variabel Penelitian	254
2.3 Koding Data Karakteristik dan Pengalaman Responden ..	257
LAMPIRAN 3 MSI (Data Ordinal Menjadi Data Interval)	260
LAMPIRAN 4 DATA Z SKORE	263
LAMPIRAN 5 PROSES PERHITUNGAN SPSS DAN MANUAL	265
5.1 Validitas dan Reliabilitas SPSS	265
5.2 Manual Validitas	268
5.3 Perhitungan Hipotesis	270
5.4 Manual Data Interpolasi	272
LAMPIRAN 6 PROSES PENGUJIAN HIPOTESIS	274
LAMPIRAN 7 TABEL	280
LAMPIRAN 8 SURAT IZIN.....	281
LAMPIRAN 9 RIWAYAT HIDUP	282



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi (2003) *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta
- Asep Hermawan, (2006), *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta, Grasindo.
- Buchari Alma, (2004), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Fandy Tjiptono, (2005), *Satisfaction and Customer Service*, Yogyakarta, Bayumedia.
- Freddy Rangkuti, (2003), *Riset Pemasaran*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Hartono, Jogiyanto, (2004), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- Harun Al-Rasyid, (1994), *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bandung, Universitas Padjadjaran.
- Herman Darmawi, (2006), *Manajemen Asuransi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Husein Umar, (2002), *Metode Riset Bisnis*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- _____, (2003), *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Istijanto, M. M, M, Com, (2005), *Aplikasi praktis Riset Pemasaran*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kanuk, Lazar Leslie, Leon G. Schiffman, (2004), *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Indeks.
- Kotler, Philip, (1997), *Dasar-dasar pemasaran*, Alih bahasa Drs. Alexander Sindoro, Jakarta, Prenhalindo.
- Kotler, Philip, (2005), *Manajemen pemasaran*, Alih bahasa Benyamin Molan, Jakarta, Indeks.
- Rambat Lumpiyoadi, A. Hamdani, (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Depok, Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, Alfabeta.
- Riduwan, (2005), *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung, Alfabeta.

Sudjana, (2000), *Statistik (Untuk Ekonomi dan Niaga)*, Bandung: Tarsito.

Suharsimi Arikunto, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.

Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Administratif*, Bandung, Alfabeta

Uma Sekaran, (2006), *Metode Penenlitan untuk Bisnis edidi 4*, Jakarta, Salemba Empat

Majalah

SWA No. 10/XXI/ 2005

SWA No. 15/XXI/2005

SWA No.19/XXI/2005

SWA.No.06/XXII/2006

SWA.No.10/XXIII/2006

SWA. No.16/XXIII/ 2007

SWA. No.19/XXIII/2007

Jiwasraya Tahun 2006

Marketing, Edisi Khusus, tahun 2007

Koran

Kompas, 29 Oktober 2007

Bisnis Indonesia 29 November 2007

Internet

www.google.com (asuransi jiwaasraya)

