

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN BESARAN
PREMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI
PROTECT AND INDEMNITY**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN
KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**



DISUSUN OLEH :

Nama : Yogie Esa VIbhuti
Nim : 171031550
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : Dr. Choirul Anam, SE, M.Si

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **YOGIE ESA VIBHUTI**
NPM : 171031550
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan
Besaran Premi terhadap Kepuasan Nasabah
Asuransi Protect and Indemnity

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

Materai 6000

(Yogie Esa Vibhuti)

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN BESARAN
PREMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI
PROTECT AND INDEMNITY

DISUSUN OLEH:

NAMA : Yogie Esa Vibhuti

NIM :171031550

Telah dipresentasikan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan LULUS
pada Tanggal Agustus 2019

DEWAN PENGUJI :

KETUA : Soedarmanto, SE,MM (.....)

SEKRETARIS : Dr. Bambang Suryantoro, M.SI (.....)

ANGGOTA : Juli Prastyorini, S.Sos, MM (.....)

Mengetahui,

K E T U A

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI

Nugroho Dwi P. , S. Psi, M. Sc

SKRIPSI

PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN BESARAN PREMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PROTECT AND INDEMNITY

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : YOGIE ESA VIBHUTI

NIM : 17.1031550

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

Mengetahui, Tanggal :

Ketua Program Studi

Mengetahui, Tanggal :

Pembimbing

SOEDARMANTO, SE, MM

Dr. CHAIRUL ANAM, SE

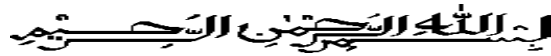
Mengetahui, Tanggal :

Ketua

STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati

NUGROHO DWI P. , S. Psi, M. Sc

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh.....

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan Rahmat, Taufik, Inayah dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi terhadap Kepuasan Nasabah**”, Skripsi ini di susun merupakan syarat kelulusan program STIA dan Manajemen Kepelabuhan Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan banyak rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Nugroho Dwi P, S.Psi, M.Sc selaku Ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
2. Soedarmanto. SE.,MM selaku Ketua Program Studi STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
3. Dr. Chairul Anam selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan perhatian sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Indriana Kristiawati. SE,MM selaku dosen yang telah membantu penulis dalam mengoreksi pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya yang telah membekali ilmu pengetahuan yang tidak ternilai harganya pada kami, sehingga dapat memperluas wawasan kami selama menempuh studi pendidikan di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

6. Terima kasih kepada Ayah dan Mama serta saudara dan keluarga penulis karena berkat dukungan penuh baik moral maupun moril yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis tetap selalu semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Terima kasih Dani Erdin, Indri Nova, Bagus Bintoroyang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan kepada penulis selama mengerjakan Skripsi.
8. Teman seangkatan dan seperjuangan dari mahasiswa transfer dan mahasiswa reguler yang selama ini selalu bersama-sama melewati suka dan duka menjadi mahasiswa STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya, terima kasih atas motivasi dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat berkah dan rahmat-nya dari Allah SWT. Dengan penuliskan skripsi ini, penulis dapat memberi manfaat dan informasi serta masukan bagi pembaca. Tidak lupa penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang telah membaca laporan ini yang bersifat membangun demi untuk menambah kesempurnaan isi skripsi ini.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Surabaya, Agustus 2019

YOGIE ESA VIBHUTI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Produk	7
2.1.1 Klasifikais Produk.....	7
2.1.2 Atribut Produk.....	8
2.2 Pengertian Asuransi.....	11
2.3 Pengertian Premi Asuransi.....	12
2.4 Pengertian Preferensi Nasabah.....	12
2.5 Pengertian Kepuasan Nasabah	13

2.5.1	Faktor Utama dalam Menentukan Kepuasan Konsumen	16
2.5.2	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	17
2.6	Pengertian Pelayanan	18
2.7	Pengaruh Antar Variabel.....	22
2.7.1	Pengaruh Premi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	22
2.7.2	Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	22
2.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah...	23
2.8	Kerangka Berfikir.....	24
2.9	Hipotesis	25
2.10	Penelitian Yang Terdahulu.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.2	Subjek dan Objek Penelitian	34
3.3	Jenis Penelitian.....	34
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sampel.....	35
3.5	Definisi Operasional.....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.7	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.8	Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1	Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	45

3.8.3 Uji Ketepatan Model.....	43
3.8.4 Uji t.....	46
3.8.5 Analisis Linier Berganda.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data.....	47
4.2.1 Deskripsi dan Responden Penelitian.....	47
4.3 Analisis Data.....	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.4 Uji Ketepatan Model.....	57
4.3.5 Analisis Linier Berganda.....	60
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.4.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Protect and Indemnity.....	62
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Protect and Indemnity.....	63
4.4.3 Pengaruh Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Protect and Indemnity.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	65

5.2 Saran	66
-----------------	----

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN