

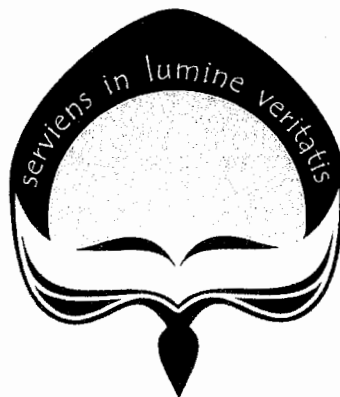
	UNIVERSITAS AIRLANGGA KANTOR KEPALA PERPUSTAKAAN
Tanggal	17 JAN 2007
No.	3046/EM/Ad.1/2007
Keterangan	Rf 658.8 Y0A 06

	UNIVERSITAS AIRLANGGA KANTOR KEPALA PERPUSTAKAAN
---	--

**PENGUNAAN ANALISIS REGRESI DALAM MENGEVALUASI
PERBAIKAN PELAYANAN DI INDUSTRI ASURANSI : YANG
BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh :

RITA YOANE PUTRI

No. MHS : 07845/EM

NPM : 95 03 07845

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Maret 2006**



**PENGUNAAN ANALISIS REGRESI DALAM MENGEVALUASI
PERBAIKAN PELAYANAN DI INDUSTRI ASURANSI : YANG
BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Disusun Oleh :

RITA YOANE PUTRI

No. MHS : 07845/EM

NPM : 95 03 07845

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Maret 2006

**PENGUNAAN ANALISIS REGRESI DALAM MENGEVALUASI
PERBAIKAN PELAYANAN DI INDUSTRI ASURANSI : YANG
BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN**

Disusun Oleh :

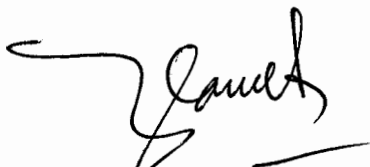
RITA YOANE PUTRI

No.MHS : 07845/EM

NPM : 95 03 07845

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



(Dr. E.F.Slamet Sarwono, MBA)

Yogyakarta, Februari 2006

SKRIPSI

PENGUNAAN ANALISIS REGRESI DALAM MENGEVALUASI PERBAIKAN PELAYANAN DI INDUSTRI ASURANSI : YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN

Yang disiapkan dan disusun oleh :

RITA YOANE PUTRI

NPM : 95 03 07845

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 11 Maret 2006 dan
dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

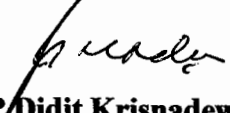


(Dr.E.F.Slamet Sarwono, MBA)

Anggota Panitia Penguji



(Drs.Ign. Sukirno, Ms)



(Drs.P.Didit Krisnadewara, MM)

Yogyakarta, 11 Maret 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



(Dr. R. Maryatmo, MA)
FAKULTAS
EKONOMI

PERNYATAAN

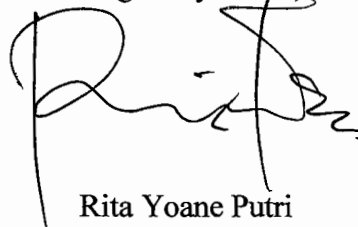
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGUNAAN ANALISIS REGRESI DALAM MENGEVALUASI
PERBAIKAN PELAYANAN DI INDUSTRI ASURANSI : YANG
BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan mengembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Februari 2006

Yang menyatakan,



Rita Yoane Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih penulis panjatkan atas anugerah dan karunia yang telah diberikan oleh TUHAN Yesus Kristus, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penggunaan Analisis Regresi Dalam Mengevaluasi Perbaikan Pelayanan Di Industri Asuransi : Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Kepercayaan Konsumen”** dengan baik, walaupun memakan waktu yang cukup lama.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. ALLAH Bapa yang di Surga, TUHAN Yesus Kristus sang Juru Selamat Dunia yang selalu menuntun setiap langkah penulis.
2. Bapak EF. Slamet S. Sarwono, MBA, DBA., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini dengan sabar.

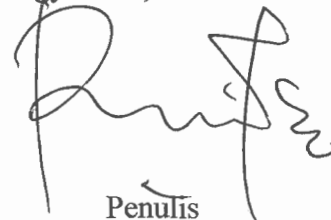
3. Para Bapak dan Ibu staf Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh kuliah.
4. Papa (pindi) dan Mama (mindi) yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil selama penulis menempuh pendidikan hingga terselesaikannya skripsi ini. Thank you very much.. You're my hero..
5. Eva (nDande) dan Yoram (oNda oNdi) yang selalu memberikan dukungan doa di setiap langkah penulis.
6. Suami tercinta, Ade Tuah, yang selalu mendukung tiap langkah penulis dengan doa. I love you so much...
7. Finna dan Marchell, anak-anak tersayang, penulis sangat terpacu untuk segera menyelesaikan skripsi karena kalian sudah beranjak besar.. You're all my spirit.. You're all my sun shine.. I love you kids..
8. Teman-teman seangkatan yang sudah mendahului wisuda, Renny, Yovita, Ady, Chandra, Benny, David.. For Yovita, thanks for the book.. Finally, I'm done!!!
9. Mbak Leni, mas Juned, mbak Rina, mas Ahmad yang sudah memberikan buku-buku referensi selama penulis menyusun skripsi. Thanks a lot..
10. Cik Yeni dan Laksmi yang sudah meminjamkan skripsinya pada penulis dan mengerjakan data skripsi.

11. Rekan-rekan kerja di PT. Siti Wangi Realty Yogyakarta (Bu Yo, Pak Dar, Mas Ferry Agus, Ferlandoriza, Agus Kiss, Sidhi, Rosi, Lya, Atun, Dhofir,, mas Roto dan mbak Teguh). Thanks for your support guys... Keep on rocking!!!!
12. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan selama pengerjaan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun penyempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan masyarakat pada umumnya.

Yogyakarta, 14 Februari 2006



Penulis

PERSEMBAHAN

serviens in lumine veritatis



*This final task I dedicate for my lovely family
(my Mom and Dad, my Husband, my Sista and Bro, my
Kids)...*

Thank you for supporting me ever...



MOTTO

serviens in lumine veritatis

**"A pessimist sees the difficulty in every opportunity;
an optimist sees the opportunity in every difficulty."**

(Sir Winston Churchill)

**"Be very honest about who and what you are. And if people still
like you, that's great."**

(Sting) Musician, 1951

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
INTISARI.....	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.6. Hipotesis.....	13
1.7. Metodologi Penelitian.....	14
1.7.1. Tempat Penelitian.....	14
1.7.2. Populasi dan Metode Sampling.....	15
1.7.3. Metode Pengumpulan Data.....	15
1.7.4. Metode Analisis Data.....	15
1.8. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1.	Pengertian Pemasaran.....	18
2.2.	Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.	Kepuasan Konsumen.....	24
2.4.	Industri Asuransi.....	26
2.4.1.	Pengertian Asuransi.....	26
2.4.2.	Bentuk dan Jenis Asuransi.....	29
2.4.3.	Fungsi dan Manfaat Asuransi.....	33
2.4.4.	Prinsip-Prinsip Asuransi.....	36

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Pendahuluan.....	42
3.2.	Bentuk Penelitian.....	43
3.3.	Penentuan Populasi dan Metode Sampling.....	45
3.3.1.	Penentuan Populasi.....	45
3.3.2.	Metode Pengambilan Sampel.....	45
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.4.1.	Jenis Data.....	46
3.4.2.	Sumber Data.....	47
3.4.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.	Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV. HASIL PENELITIAN

4.1.	Pendahuluan.....	53
4.2.	Pengujian Instrumen.....	55
4.3.	Analisis Deskriptif.....	56
4.4.	Analisis Regresi.....	58
4.4.1.	Koefisien Korelasi Berganda.....	61
4.4.2.	Koefisien Determinasi.....	62
4.4.3.	Persamaan Regresi.....	63
4.5.	Pembuktian Hipotesis.....	65
4.5.1.	Uji F.....	65
4.5.2.	Uji t.....	67

BAB V. PEMBAHASAN, KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1.	Pembahasan.....	70
5.1.1.	Penelitian yang Dilakukan Penulis di Yogyakarta.....	70
5.1.2.	Penelitian yang Dilakukan oleh Steven A.Taylor di Amerika Serikat.....	77
5.2.	Kesimpulan.....	79
5.3.	Implikasi Manajerial.....	80

DAFTAR PUSTAKA.....

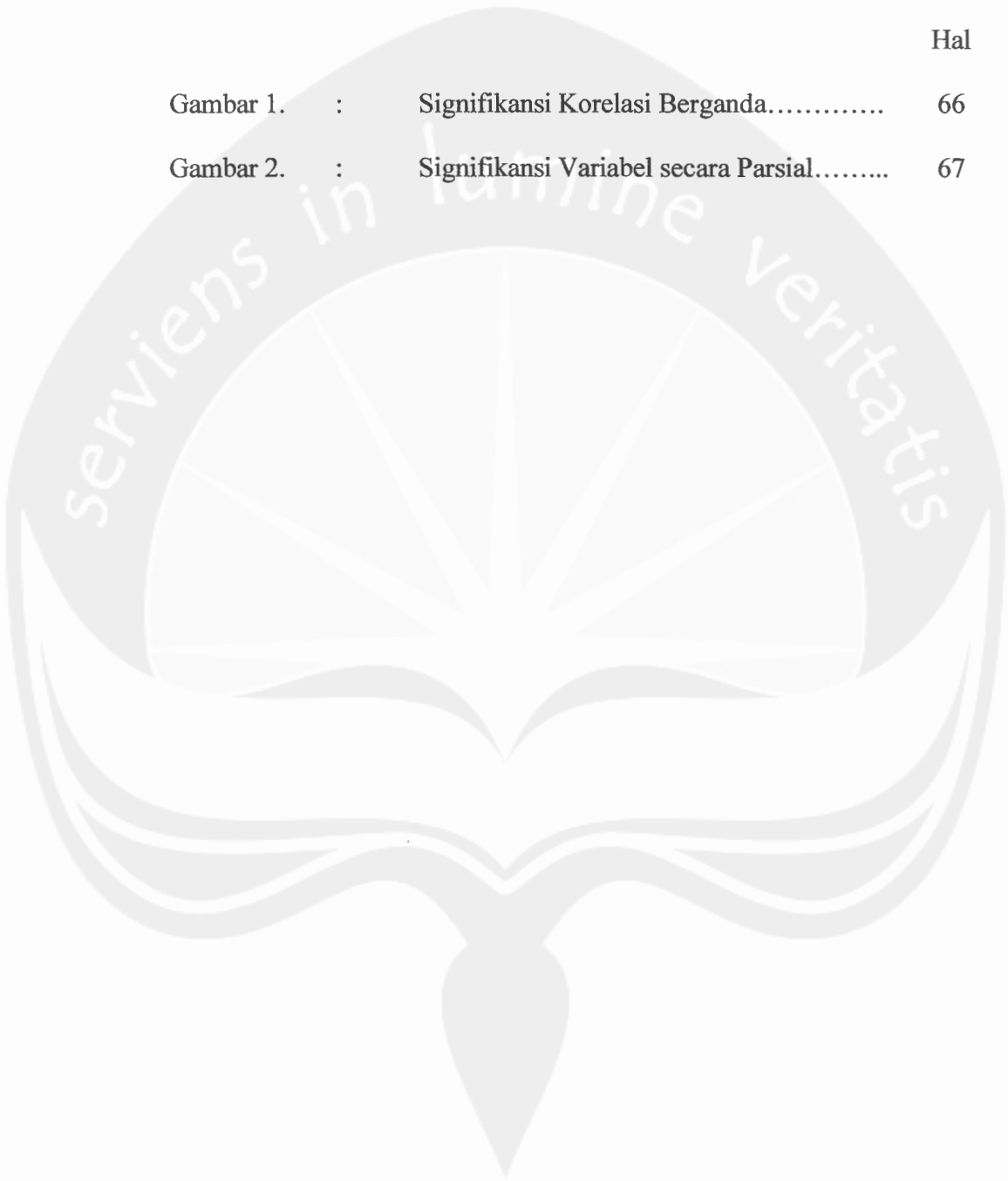
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1. : Perkembangan Premi Asuransi Kerugian Nasional 1997 – 2001.....	4
Tabel 1.2. : Perkembangan Klaim Asuransi Kerugian Nasional 1997 – 2001.....	5
Tabel 4.1. : Profil Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor.....	55
Tabel 4.2. : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
Tabel 4.3. : Batas Kategori.....	57
Tabel 4.4. : Tanggapan Nasabah terhadap Perusahaan dan Agen...	57
Tabel 4.5. : Rekomendasi kepada Pihak Lain.....	58
Tabel 4.6. : Hasil Pengujian Regresi pada Perusahaan.....	59
Tabel 4.7. : Hasil Pengujian Regresi pada Agen.....	60
Tabel 4.8. : Klasifikasi Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 4.9. : Rangkuman Persamaan Regresi pada Semua Model....	64
Tabel 5.1. : Perbedaan Hasil Perusahaan dan Agen.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. : Signifikansi Korelasi Berganda.....	66
Gambar 2. : Signifikansi Variabel secara Parsial.....	67



**PENGUNAAN ANALISIS REGRESI DALAM MENGEVALUASI
PERBAIKAN PELAYANAN DI INDUSTRI ASURANSI : YANG
BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN**

Disusun Oleh :

Rita Yoane Putri

NPM : 95 03 07845

Pembimbing Utama

Dr. E.F. Slamet Sarwono, MBA

Intisari

Penulisan ini meneliti lebih jauh mengenai usaha perbaikan pelayanan perusahaan asuransi kendaraan bermotor dalam konteks pengelolaan pelanggan dalam jangka waktu panjang. Perbaikan pelayanan biasanya dihubungkan dengan upaya suatu perusahaan dalam menangani keluhan-keluhan dari konsumen.

Pengujian regresi dilakukan untuk melihat pengaruh variabel kualitas, kepercayaan dan kepuasan terhadap rekomendasi dan pembelian ulang pada produk jasa asuransi kendaraan bermotor di wilayah Yogyakarta. Perusahaan dan agen dinyatakan berhasil bila dengan ketiga variabel tersebut mampu mempengaruhi nasabah sehingga nasabah akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan perusahaan asuransi yang dipilihnya dan berniat menggunakannya kembali dimasa depan.

Kata kunci : Analisis Regresi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Konsumen.