

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang penulis beri judul “*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk Prudential Assurance Account Unit Link di Karawang*”, tidak lupa pula penulis sampaikan shalawat beriringan salam atas junjungan dan sari tauladan Nabi Muhammad SAW semoga kita mendapat safa’atnya.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan – persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Universitas Telkom. Selama penulis kuliah di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom dan menyusun skripsi ini penulis banyak memperoleh pendidikan, bimbingan, dan bantuan baik secara moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Kedua orangtua tercinta Ayahanda Uun Suryana, SH dan ibunda Lilis Tati Rohaeni, terima kasih yang luar biasa untuk semua kasih sayang, pengorbanan, do’a, motivasi, dan dukungannya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ketiga saudaraku tercinta Teguh Bayu Firmansyah, Bena Putra Three Hidayah, dan Salwa Albinar, terima kasih untuk kasih sayang, motivasi, dan dukungan yang luar biasa hebat.
3. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, bimbingan, serta sarannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nurafni Rubiyanti, S.MB., MBA sebagai penguji 1, dan ibu Dra. Ai Lili Yuliati, MM sebagai penguji 2 pada seminar proposal skripsi yang telah memberikan pengarahan serta saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kakak iparku tersayang Yulia Anggraeni, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Muhammad Rezki Yudha, *Ummm...I’m not preparing for the speech, because this whole days being with you is a precious moment, but mostly thanks for giving me your support, kindness, and direction for my fashion. Keep focus for your November graduation.*
7. Nopiyanti Handayani, Ida Monica, Elssa Novela, Juliana Wijayatmi, Ria Fitria, Ria Kinanthi dan Hana Setiafani, sahabat terbaik yang selalu menemani penulis disaat senang dan susah. Terimakasih banyak “GEDENK” untuk motivasi, dukungan, dan segalanya selama ini.

8. Rekan seperjuangan dan sahabat terbaik dari pertama kuliah di Bandung, Nur Fitriana, Vaya Febritharina Ferdyan, Marisatusholekha, dan Khairunnisa Idris, terima kasih atas persahabatan, semangat, dukungan, serta selalu siap membantu penulis selama ini.
9. Rahma Novita, Desi Nurhasanah, dan Rr.Dina Yuspitha, sahabat terbaik yang selalu menemani penulis. Terimakasih banyak untuk waktu, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan.
10. Segenap staf pengajar Universitas Telkom yang telah mendidik, dan membekali ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menempuh pendidikan selama 4 tahun ini.
11. Serta seluruh pihak yang tidak mengurangi rasa hormat yang telah banyak memberi dukungan dan semangat kepada penulis selama pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Atas segala bantuan yang penulis terima, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT memberikan rahmat-Nya yang melimpah kepada Bapak/Ibu dan Saudara/i, Amin.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena kemampuan yang masih terbatas. Untuk itu peneliti dengan rendah hati akan menerima saran-saran dan petunjuk yang bersifat membangun yang ditujukan untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi yang memerlukan dikemudian hari untuk melakukan penelitian yang sama dan para pembaca pada umumnya.

Bandung, April 2014

Penulis,

Bela Meipuri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah PT.Prudential Life Assurance	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1 Konsep Pemasaran	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Pemasaran Jasa	15
2.2 Perilaku Konsumen	19

2.3	Proses Keputusan Pembelian.....	23
2.4	Penelitian Terdahulu.....	26
2.5	Artikel Dalam Jurnal Nasional	30
2.6	Artikel Dalam Jurnal Internasional	35
2.7	Kerangka Pemikiran	38
2.8	Hipotesis Penelitian.....	39
2.9	Ruang Lingkup Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Operasional Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	40
3.2.1	Variabel Operasional.....	40
3.2.2	Skala Pengukuran.....	43
3.3	Tahapan Penelitian	44
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.4.1	Populasi Penelitian	45
3.4.2	Sampel Penelitian.....	45
3.4.3	Teknik Sampling.....	46
3.5	Pengumpulan Data	46
3.5.1	Jenis Data	46
3.5.2	Sumber Data.....	46
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1	Uji Validitas	47
3.6.2	Uji Reliabilitas	49
3.7	Teknik Analisis Data	50
3.7.1	Analisis Dekriptif	50
3.7.2	<i>Method Succesive Interval</i> (MSI).....	51
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	52
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.8	Pengujian Hipotesis	55
3.8.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	55

3.8.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	56
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data	60
4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	63
4.3 Hasil Penelitian.....	64
4.3.1 Analisis Deskriptif	64
4.3.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	76
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.4 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	82
4.3.5 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	85
4.3.6 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	86
4.3.7 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	91
4.4 Pembahasan	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	99
5.2.1 Aspek Praktis	99
5.2.2 Aspek Teoritis	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>TOP BRAND INDEX</i> (TBI) Kategori Asuransi Jiwa Tahun 2012 di Indonesia	5
Tabel 3.1	Operasional Variabel	41
Tabel 3.2	Hasil Uji Coba Validitas.....	48
Tabel 3.3	Hasil Uji Coba Reliabilitas	50
Tabel 3.4	Klasifikasi Penilaian Persentase	51
Tabel 4.1	Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian	60
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Product</i>	64
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Price</i>	66
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Place</i>	67
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Promotion</i>	68
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>People</i>	70
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Process</i>	71
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Physical Evidence</i>	72
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Bauran Pemasaran Jasa	73
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Proses Keputusan Pembelian	74
Tabel 4.11	Table One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	79
Tabel 4.12	Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas	80
Tabel 4.13	Tabel Variabel <i>Entered/Removed</i>	82
Tabel 4.14	Tabel <i>Coefficients</i>	83

Tabel 4.15 Hasil Uji F	86
Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis <i>Product</i> (Uji t)	87
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis <i>Price</i> (Uji t)	87
Tabel 4.18 Pengujian Hipotesis <i>Place</i> (Uji t)	88
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis <i>Promotion</i> (Uji t)	89
Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis <i>People</i> (Uji t)	89
Tabel 4.21 Pengujian Hipotesis <i>Process</i> (Uji t)	90
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis <i>Physical Evidence</i> (Uji t)	90
Tabel 4.23 Tabel Uji Koefisien Determinan	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo PT.Prudential Life Assurance	2
Gambar 1.2	Total Aset PT.Prudential Life Assurance 2008-2009.....	6
Gambar 1.3	Pertumbuhan Total Margin dan Target Keuntungan Premi PT.Prudential Life Assurance 2012-2013 di Karawang.....	7
Gambar 1.4	Pertumbuhan Jumlah Penduduk Karawang 2006-2010.....	8
Gambar 1.5	IPM Kabupaten di Jawa Barat	9
Gambar 2.1	Bauran Pemasaran (4P).....	14
Gambar 2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	19
Gambar 2.3	Proses Keputusan Pembelian	23
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.2	Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum.....	51
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	63
Gambar 4.6	Persentase <i>Product</i> Dalam Garis Kontinum	65
Gambar 4.7	Persentase <i>Price</i> Dalam Garis Kontinum	66
Gambar 4.8	Persentase <i>Place</i> Dalam Garis Kontinum.....	67
Gambar 4.9	Persentase <i>Promotion</i> Dalam Garis Kontinum.....	68

Gambar 4.10	Persentase <i>People</i> Dalam Garis Kontinum.....	70
Gambar 4.11	Persentase <i>Process</i> Dalam Garis Kontinum	71
Gambar 4.12	Persentase <i>Physical Evidence</i> Dalam Garis Kontinum	72
Gambar 4.13	Persentase Bauran Pemasaran Jasa Dalam Garis Kontinum	74
Gambar 4.14	Persentase Proses Keputusan Pembelian Dalam Garis Kontinum	75
Gambar 4.15	Histogram	77
Gambar 4.16	Grafik Normal P-P Plot of Regresion Standardized Residual	78
Gambar 4.17	<i>Scatter Plot</i> Hasil Uji Asumsi Klasik Heterokedastisitas.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :Kuesioner Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk PAA Unit Link di Karawang.
- Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 : Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 4 : Hasil Coding Kuesioner Menggunakan Microsoft Excel
- Lampiran 5 : Hasil Tabulasi Data Konversi MSI