

| | |
|-------------------------------|-------------|
| UNIVERSITAS | MERCU BUANA |
| Sumbangan 21 Februari 2011 | |
| No. key. : 1 | J091005 14 |
| 2 | TM/10/242 |



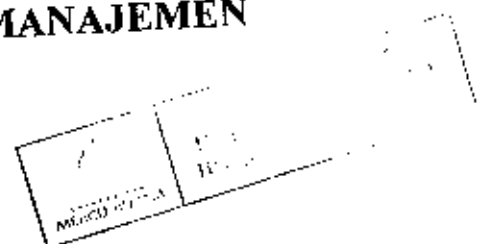
**PENGARUH FAKTOR PRIBADI
DAN FAKTOR PSIKOLOGIS TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ASURANSI
PT. AXA MANDIRI**

KARYA AKHIR

**OLEH
NADIA KARTIKA WATI
55106120079**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2010





UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH FAKTOR PRIBADI
DAN FAKTOR PSIKOLOGIS TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ASURANSI
PT. AXA MANDIRI**

**KARYA AKHIR
DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCA SARJANA PROGRAM
MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH

NADIA KARTIKA WATI

55106120079

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2010

ABSTRACT

The background of this research by the existence of a person's decision making process for buying an insurance product PT. Axa Mandiri is usually influenced by several factors such as consumer behavior, personal factor and psychological factors. The purpose of this study is to investigate the influence of personal factors and psychological factors on the insurance product purchase decision PT. Axa Mandiri.

By using multiple linear regression analysis, the variables of personal factor and psychological factor as independent variables, while the dependent variable is the purchasing decision.

This research is a business research approach or method of survey research, meaning research that is taking a sample from a population and using a questionnaire as a means of collecting data. The population in this study are customers of Bank Mandiri in Tangerang who have not purchased insurance product PT. Axa Mandiri with a total sample of 100 people.

Based on the result of multiple linear regression calculations, it is known that the variable personal factor influence was strong enough, while the psychological factor is very strong influence on purchasing decision. Partially affect all components of this purchase decision can be seen from each t count $< t$ table, on personal factors was obtained t count $-1.051 < t$ table 1.658 and psychological factors t count $-0.357 < t$ table 1.658 of the second variable the psychological variable that have the biggest influence purchasing decision but variable personal factors and psychological factors are not significant to the purchasing decision because t count is less than t table.

From these result, it is expected PT. Axa Mandiri will enhance the strategies of personal factors and psychological factors that increase the purchasing decisions of insurers.

Keywords: personal factors, psychological factors and purchase decision.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya proses pengambilan keputusan seseorang untuk membeli suatu produk asuransi PT. Axa Mandiri biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor perilaku konsumen seperti faktor pribadi dan faktor psikologis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor pribadi dan factor psikologis terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT. Axa Mandiri.

Dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda, variabel faktor pribadi dan faktor psikologis sebagai independent variable, sedangkan dependent variable adalah keputusan pembelian.

Penelitian ini bersifat riset bisnis dengan menggunakan pendekatan atau metode penelitian survei, artinya adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri di Tangerang yang belum membeli pruduk asuransi PT. Axa Mandiri dengan jumlah sample sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda, diketahui bahwa variabel faktor pribadi berpengaruh cukup kuat, sedangkan faktor psikologis berpengaruh sangat kuat terhadap keputusan pembelian. Secara parsial semua komponen berpengaruh terhadap keputusan pembelian hal ini bisa dilihat dari masing-masing t_{hit} < dari t tabel, pada faktor pribadi di peroleh t hitung $-1.051 < 1.658$ t table dan faktor psikologis t hitung $-.357 < t$ tabel 1.658 dari kedua variabel tersebut variabel faktor psikologis yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap keputusan pembelian namun variable faktor pribadi dan faktor psikologis tidak significant terhadap keputusan pembelian karena t hitung lebih kecil dari t tabel.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan PT. Axa Mandiri akan meningkatkan strategi-strategi dari faktor pribadi dan faktor psikologis agar meningkatkan keputusan pembelian terhadap asuransi.

Kata Kunci: faktor pribadi, faktor psikologis dan keputusan pembelian.

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Psikologis
Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi
PT. Axa Mandiri

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Nadia Kartika Wati

Nim : 551076120079

Program : Pasca Sarjana Magister Management

Tanggal :

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Ir. Har Adi Basri, MEc, Ph.D

Pembimbing,



Dr. Ir. Alugero Mulyowahyudi, MSc

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Psikologis Terhadap
Keputusan Pembelian Produk Asuransi PT. Axa Mandiri

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Nadia Kartika Wati

NIM : 55106120079

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juli 2010

Nadia Kartika Wati

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT Sang Penguasa Jagad Raya yang telah memberikan limpahan nikmat berupa kemudahan dalam mengerjakan dan menyelesaikan karya akhir ini yang berjudul Pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi PT. Axa Mandiri. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada sang revolusioner dunia Baginda Rosulullah SAW, yang telah berjuang membukakan gerbang kehidupan yang menuju ridho dari Allah SWT.

Keberhasilan dalam menyelesaikan thesis ini tidak terlepas juga dari bantuan dan peran serta berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tuaku yang telah membesarkan, mendidik, menasehati dan memberikan sumbangsihnya dalam membangun karakter pribadi yang lillahita'ala. Setiap cucuran keringat yang engkau keluarkan adalah maha karya yang engkau cipta untuk membentuk benih-benih kesuksesan untuk anakmu ini.
2. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, MEd. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, MSc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, ide, dan kesempatan untuk berdiskusi selama penelitian dan penyusunan.
4. Bapak dan Ibu dosen di Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmunya.

5. Suamiku tercinta yang senantiasa memberikan support lahir batin, sekaligus maha guru dalam kehidupan penulis serta selalu menemani dan memahami hingga selesainya karya akhir ini.
6. Nasabah Bank Mandiri yang telah bersedia mengisi kuisisioner di sela kesibukan rutinitas sehari-hari.
7. Teman-teman satu angkatan atas dukungannya.

Penulis berharap, karya akhir ini dapat bermanfaat bagi semuanya, jika ada sesuatu hal didalam penelitian ini yang kurang sempurna maka penulis mengharapkan sekali masukannya. Semoga keimanan, kebaikan, dan kebahagiaan selalu Allah SWT curahkan kepada kita semua. Amin.

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GRAFIK | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR GRAFIK | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir..... | 6 |
| 1.5 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir..... | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN | |
| 2.1 Sejarah Organisasi..... | 10 |
| 2.2 Visi, Misi dan Struktur Organisasi PT. Axa Mandiri..... | 21 |
| 2.2.1 Visi PT. Axa Mandiri..... | 21 |



| | | | |
|----------------|-------|--|----|
| | 2.2.2 | Misi PT. Axa Mandiri..... | 21 |
| | 2.2.3 | Struktur Perusahaan PT. Axa Mandiri..... | 21 |
| 2.3 | | Tantangan Bisnis..... | 27 |
| 2.4 | | Proses Bisnis..... | 30 |
| | 2.4.1 | Segmentasi Pasar..... | 39 |
| | 2.4.2 | Target Pasar..... | 39 |
| BAB III | | KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA | |
| 3.1 | | Kajian Pustaka..... | 41 |
| | 3.1.1 | Faktor Pribadi..... | 46 |
| | 3.1.2 | Faktor Psikologis..... | 48 |
| | 3.1.3 | Keputusan pembelian..... | 51 |
| 3.2 | | Rerangka Pemikiran..... | 53 |
| 3.3 | | Hipotesa..... | 56 |
| BAB IV | | METODOLOGI RISET | |
| 4.1 | | Objek Riset | 58 |
| 4.2 | | Metode Riset..... | 58 |
| 4.3 | | Metode Analisa Data..... | 60 |
| 4.4 | | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..... | 63 |
| | 4.4.1 | Variabel Penelitian..... | 63 |
| | 4.4.2 | Definisi Operasional Variabel..... | 64 |
| 4.5 | | Pemilihan Populasi dan Sampel..... | 67 |
| | 4.5.1 | Populasi..... | 67 |
| | 4.5.2 | Sampel..... | 69 |
| 4.6 | | Metode Pengumpulan Data..... | 70 |

| | | |
|--------------|---|-----|
| BAB V | HASIL DAN ANALISIS | |
| 5.1 | Hasil Penelitian..... | 72 |
| 5.1.1 | Analisis Deskriptif..... | 72 |
| 5.1.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 73 |
| 5.1.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan..... | 74 |
| 5.1.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.. | 75 |
| 5.1.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 76 |
| 5.2 | Deskriptif Hasil Analisa Variabel..... | 77 |
| 5.2.1 | Deskriptif Variabel faktor Pribadi (X1)..... | 77 |
| 5.2.2 | Deskriptif Variabel faktor Psikologis (X2)..... | 82 |
| 5.2.3 | Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)..... | 72 |
| 5.3 | Hasil Uji Validitas..... | 90 |
| 5.3.1 | Uji Validitas Instrumen faktor pribadi (X1)..... | 77 |
| 5.3.2 | Uji Validitas Instrumen faktor Psikologi (X2)..... | 82 |
| 5.3.3 | Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian (Y)..... | 97 |
| 5.3.4 | Hasil Uji Hipoteis..... | 99 |
| 5.4 | Pembahasan..... | 102 |
| 5.4.1 | Analisis Profil Responden..... | 104 |
| 5.4.2 | Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 105 |
| 5.4.3 | Analisis Data..... | 105 |

| | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----|
| BAB VI | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| | 6.1 Kesimpulan..... | 107 |
| | 6.2 Saran..... | 108 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 110 |
| LAMPIRAN | | 111 |
| RIWAYAT HIDUP | | 123 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Ilustrasi Manfaat Perlindungan Periode 10 Tahun..... | 20 |
| Tabel 2.2 | Kantor Kas PT. Axa Mandiri Wilayah Tangerang..... | 27 |
| Tabel 2.3 | Asuransi Dengan Premi Bruto Antara Rp. 50 Milyar s/d Rp. 200 Milyar..... | 28 |
| Table 2.4 | Ilustrasi Manfaat Perlindungan Periode 10 Tahun..... | 38 |
| Tabel 4.1 | Pengukuran Skala Linkert..... | 64 |
| Tabel 4.2 | Indikator Variabel Faktor Pribadi..... | 65 |
| Tabel 4.3 | Indikator Faktor Psikologis..... | 66 |
| Tabel 4.4 | Indikator Keputusan Pembelian..... | 67 |
| Tabel 5.1 | Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin..... | 73 |
| Tabel 5.2 | Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenjang pendidikan... | 74 |
| Tabel 5.3 | Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia..... | 75 |
| Tabel 5.4 | Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan..... | 76 |
| Tabel 5.5 | Deskriptif Indikator faktor Pribadi..... | 78 |
| Tabel 5.6 | Deskriptif Indikator Faktor Psikologis..... | 86 |
| Tabel 5.7 | Deskriptif Indikator Keputusan Pembelian..... | 78 |
| Tabel 5.8 | Uji Validitas Variabel Faktor Pribadi (X1)..... | 93 |
| Tabel 5.9 | <i>Cronbach's Alpha Variabel Faktor Pribadi (X1)</i> | 94 |
| Tabel 5.10 | Uji Validitas Variabel Faktor Pribadi (X2)..... | 96 |
| Tabel 5.11 | <i>Cronbach's Alpha Variabel Faktor Pribadi (X2)</i> | 97 |
| Tabel 5.12 | Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)..... | 98 |
| Table 5. 13 | <i>Cronbach's Alpha Variabel Keputusan Pembelian (Y)</i> | 99 |

| | | |
|------------|---------------------------------------|-----|
| Tabel 5.14 | Hasil Uji Regresi (Anova)..... | 100 |
| Tabel 5.15 | Hasil Uji Regresi (Coefficients)..... | 101 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|--|----|
| Gambar 1 | <i>Five Stage of the Consumer Buying Proces.....</i> | 53 |
| Gambar 2 | Konsep Keputusan Pembelian..... | 54 |

DAFTAR GRAFIK

| | | |
|----------|--|----|
| Grafik 1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 73 |
| Grafik 2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 74 |
| Grafik 3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 76 |
| Grafik 4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian..... | 111 |
| Lampiran 2. Uji Validitas Instrumen Variabel X1 | 116 |
| Lampiran 3. Uji Validitas Instrumen Variabel X2 | 118 |
| Lampiran 4. Uji Validitas Instrumen Variabel Y | 120 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesa..... | 122 |