



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KARAKTERISTIK TENAGA PENJUAL TERHADAP
KUALITAS HUBUNGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada: PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang
Tangerang)**

TESIS

Wahyu Lisdiyanto

551121110168

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KARAKTERISTIK TENAGA PENJUAL TERHADAP
KUALITAS HUBUNGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada: PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang
Tangerang)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana

Program Studi Magister Manajemen

Wahyu Lisdiyanto

551121110168

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Karakteristik Tenaga Penjual Terhadap Kualitas Hubungan dan

Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan

Bentuk Karya Akhir : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Wahyu Lisdiyanto

NIM : 55112110085

Tanggal : 15 Oktober 2016

Mengesahkan:

Pembimbing,



UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D)

Direktur Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi Magister Manajemen,



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, M.E)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan didalam tesis ini :

Judul Hubungan : Pengaruh Karakteristik Tenaga Penjual Terhadap Kualitas dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda 1967

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Wahyu Lisdiyanto

NIM : 551121110168

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 01 September 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 September 2016



(Wahyu Lisdiyanto)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan kasih dan karunia-Nya penulis mampu menempuh dan menyelesaikan tesis Program Studi Magister Manajemen dengan judul “ Pengaruh Karakteristik Tenaga Penjual Terhadap Kualitas Hubungan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967

Rasa Syukur penulis panjatkan bahwa pada akhirnya beberapa kendala dan hambatan yang dialami dalam penulisan tesis ini dapat diatasi dengan baik, disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya

Penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D sebagai dosen pembimbing utama yang dengan sepenuh hati meluangkan waktu untuk memberikan saran, masukan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini.
2. Dr. Mudji Sabar, MBA sebagai dosen penguji sidang dan Dr. Ahmad Badawi Saluy sebagai ketua sidang yang telah memberikan saran, masukan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini.
3. Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana dan Dr. Agustina Kurniasih, ME selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu pengetahuan , motivasi , bimbingan dan bahkan menjadi teman belajar selama penulis mengikuti proses perkuliahan
5. Para Staf Administrasi, sekretariat Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana atas pelayanan kepada penulis.
6. Teman teman Program Pasca sarjana Universitas Mercubuana angkatan 2012, yang telah menjadi mitra dalam belajar, mengerjakan tugas dan berdiskusi bersama. Penulis akan selalu merindukan dan mengenang

kebersamaan yang begitu indah ketika sama sama menimba ilmu dibangku kuliah

7. Orang tua dan istri saya tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Mercubuana
8. Dewan Direksi, manajemen dan Seluruh Karyawan/ti PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 yang turut mendukung penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Unibersitas Mercubuana

Akhirnya penulis mngucapkan terimakasih banyak kepada pihak terkait yang mendukung penulis sehingga karya ilmiah ini rampung sebagaimana yang diharapkan. Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih belum sempurna. Oleh karena itu , saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang berarti bagi penulis.

Kiranya tesis ini dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran secara umum maupun perkembangan pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 secara khusus

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Batasan Masalah	8
1.5. Maksud dan Tujuan Tesis	9
1.6. Manfaat dan Kegunaan Tesis	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2. Lingkup Bidang Usaha	18
2.3. Sumber Daya	23
2.4. Kriteria Tenaga Penjual	25
2.5. Tantangan Bisnis di Perusahaan	26
2.6. Proses Bisnis di Perusahaan	27
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka	31

3.2. Penelitian Terdahulu	46
3.3. Rerangka Pemikiran	54
3.4. Hipotesis Penelitian	55
 BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Desain Penelitian	57
4.2. Metode Penelitian	57
4.3. Variabel Penelitian	58
4.4. Populasi dan Metode Sampling	65
4.5. Jenis dan Sumber Data	66
4.6. Teknik Pengumpulan Data	68
4.7. Metode Analisa Data	69
4.8. Analisis Matriks Korelasi Dimensi	72
4.9. Uji Hipotesis	73
 BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1. Hasil Penelitian	78
5.2. Pembahasan Penelitian	105
 BAB VI KESIMPULAN	
6.1. Kesimpulan	115
6.2. Implikasi	116
6.3. Saran	119
 DAFTAR PUSTAKA	 120
LAMPIRAN	131
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	167

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Dokter Wilayah Tangerang	2
Tabel 1.2. Jumlah Polis 2009 sampai dengan 2013	3
Tabel 1.3. Jumlah Premi 2009 sampai dengan 2013	4
Tabel 2.1. Pembagian Target Pasar Bumida	19
Tabel 2.2. Neraca PT. Bumida 67 Per 31 Desember 2011 dan 2010.....	24
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	46
Tabel 4.1. Definisi Operasional Penelitian	61
Tabel 4.2. Matriks Korelasi Antar Dimensi	73
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	79
Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	81
Tabel 5.3. Hasil Pengujian Validitas.....	84
Tabel 5.4. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	83
Tabel 5.5. Korelasi Antar Variabel	89
Tabel 5.6. Hasil SPSS Koefisien Jalur Model Sub Struktur Pertama	92
Tabel 5.7. Hasil SPSS Koefisien Jalur Model Sub Struktur Dua.....	93
Tabel 5.8. Matriks Korelasi Antar Dimensi	94
Tabel 5.9. Hasil Uji Sobel	101
Tabel 5.10. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total Pengaruh	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Proses Bisnis PT. Bumida 67	30
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	54
Gambar 4.1. Model Analisis Jalur	75
Gambar 5.1. Hasil Pengujian Normalitas Grafik Histogram	86
Gambar 5.2. Hasil Pengujian Normalitas Grafik P-P Plot	86
Gambar 5.3. Hasil Pengujian Heteroskedasitas	87
Gambar 5.4. Model Struktural Antar Variabel.....	92
Gambar 5.5. Kausal Empiris Antar Jalur Model.....	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	132
Lampiran 2. Data Mentah Penelitian	137
Lampiran 3-7 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	147
Lampiran 8. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	152
Lampiran 9. Hasil Pengujian Korelasi Antar Dimensi	158
Lampiran 10. Hasil Pengujian Korelasi Antar Variabel	159
Lampiran 11. Hasil Pengujian Regresi	160
Lampiran 12. Hasil Uji Sobel	163

