

**PENGARUH KOMPENSASI, LOYALITAS DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI  
PT. ASURANSI ALLIANZ LIFE INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana Jakarta



**Nama : Agus Rachmat**

**NIM : 43112120442**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

**PENGARUH KOMPENSASI, LOYALITAS DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI  
PT. ASURANSI ALLIANZ LIFE INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana Jakarta



**Nama : Agus Rachmat**

**NIM : 43112120442**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Rachmat

Nim : 43112120442

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 September 2016



**Agus Rachmat**

**NIM : 43112120442**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agus Rachmat  
NIM : 43112120442  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi, Loyalitas dan Kepuasan Kerja  
Terhadap Kinerja Agen Asuransi PT. Asuransi Allianz Life  
Indonesia  
Tanggal Lulus Ujian : 1 September 2016

Disahkan oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

  
M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM

  
Dra. Aty Herawati, M.Si

Tanggal : 6/9/12

Tanggal : 6 September 2016

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,

  
Prof. Dr. Wiwiek Utami, Ak., MS., CA.

  
Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 6/9 2016

Tanggal : 6/9 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmat-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kompensasi, Loyalitas dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Agen Asuransi PT. Asuransi Allianz Life Indonesia”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM. Selaku Dosen Pembimbing.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

5. Ibunda tercinta, Istri serta anak-anak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah menyampaikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu. Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 1 September 2016

Penulis

Agus Rachmat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang Penelitian .....	1
B.    Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C.    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN               HIPOTESIS</b>	
A.    Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
1 . Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
B.    Kompensasi .....	9

1. Pengertian Kompensasi .....	8
2. Faktor - Faktor Penentu Kompensasi .....	10
C. Loyalitas .....	13
1. Pengertian Loyalitas .....	13
2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Loyalitas .....	14
D. Kepuasan Kerja .....	17
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	17
2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja ..	18
E. Kinerja .....	20
1. Pengertian Kinerja .....	20
2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kinerja .....	20
3. Dimensi Kinerja .....	22
F. Penelitian Terdahulu .....	23
G. Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesa .....	26
1. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan ....	26
2. Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan .....	27
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	27

### **BAB III    METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	29
1. Waktu Penelitian .....	29



2. Design Penelitian .....	29
B. Design Penelitian .....	26
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	30
1. Definisi Variabel .....	30
2. Operasional Variabel .....	30
D. Skala Pengukuran .....	36
E. Populasi dan Sampel .....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel .....	36
F. Teknik Pengumpulan Data .....	37
G. Jenis Data .....	37
1. Kuesioner .....	38
2. Wawancara .....	38
3. Dokumentasi .....	38
H. Metode Analisis Data .....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	39
3. Uji Normalitas .....	40
4. Uji Multikolinearitas .....	40
5. Uji Heterokedasitas .....	41
6. Analisis Regresi Linear Berganda .....	41

7. Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	42
8. Pengujian Secara Partial (Uji T) .....	43

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	44
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
2. Karakteristik Profil Responden .....	45
B. Hasil Statistik Deskriptif Faktor Kompensasi Loyalitas, Kepuasan Kerja dan Kinerja Agen .....	49
1. Statistik Deskriptif Kuesioner Variabel Independen Kompensasi .....	49
2. Statistik Deskriptif Kuesioner Independen Loyalitas ...	51
3. Statistik Deskriptif Kuesioner Independen Kepuasan Kerja .....	53
4. Statistik Deskriptif Kuesioner Dependen Kinerja .....	56
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	58
1. Uji Validitas .....	58
2. Uji Reliabilitas .....	62
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	63
1. Uji Normalitas .....	63
2. Uji Multikolonieritas .....	64

	3. Uji Heterokedasitas .....	64
E.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
F.	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	67
G.	Pengujian Secara Partial (Uji t) .....	67
H.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
	1. Pengaruh Kompensasi dengan Kinerja Karyawan .....	68
	2. Pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja .....	68
	3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja .....	69
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A.	Kesimpulan .....	70
B.	Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	23
3.1	Definisi Operasional Variabel Kompensasi .....	32
3.2	Definisi Operasional Variabel Loyalitas .....	33
3.3	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Kerja .....	34
3.4	Definisi Operasional Variabel Kinerja .....	35
4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Level .....	46
4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.3	Deskripsi Responden berdasarkan Usia .....	47
4.4	Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan .....	48
4.5	Deskripsi Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	49
4.6	Persepsi Jawaban Responden Mengenai Kompensasi ....	50
4.7	Persepsi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas .....	52
4.8	Persepsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja..	54
4.9	Persepsi Jawaban Responden Mengenai Kinerja .....	56
4.10	Uji Validitas Faktor-Faktor Kompensasi .....	59
4.11	Uji Validitas Faktor-Faktor Loyalitas .....	59
4.12	Uji Validitas Faktor-Faktor Kepuasan Kerja .....	60
4.13	Uji Validitas Faktor-Faktor Kinerja Agen .....	61

4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	62
4.15	Uji Normalitas Penelitian .....	63
4.16	Hasil Uji Multikolonieritas .....	64
4.17	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	66



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Kinerja Industri Asuransi Jiwa .....	2
1.2	Manpower Report 2014 – 2015 .....	2
1.3	Produksi 2014 – 2015 .....	3
2.1	Kerangka Pemikiran .....	28
4.1	Uji Heteroskedasitas Penelitian .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	75
Lampiran 2	Hasil Data Kuesioner .....	80
Lampiran 3	Hasil Data Responden .....	96
Lampiran 4	Hasil Statistik Deskriptif .....	98
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas .....	113
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas .....	116
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	117
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	119



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA