

Yayasan Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	7
Tanggal :	14-1-09
No. Reg. :	1. T0809012
	2. TE/09/112



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI PERILAKU NASABAH
PASCA PEMBELIAN PRODUK ASURANSI SYARIAH
PT ASURANSI TRI PAKARTA**

KARYA AKHIR

Oleh

Khusnul Hilal

55106120092

Buku ini milik
PERPUSTAKAAN UMB
Harap dijaga keutuhannya

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI PERILAKU NASABAH
PASCA PEMBELIAN PRODUK ASURANSI SYARIAH
PT ASURANSI TRI PAKARTA**

**KARYA AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

Khusnul Hilal

55106120092

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

2008

ABSTRACT

This study is to aim the factors that effects to Customers Buying Decision at PT. Asuransi Tri Pakarta, Jakarta. PT Asuransi Tri Pakarta has been opening out its branch by opening new Syariah Division Unit on Conventional Branch. But on the last of five years, it did not show good improvement on its sales, and the Management asks how and what is the factor that effects to Customer Buying Decision.

This study takes on Jakarta Areas, using 105 data responders that will use to be analyzed. We using Validity Tests, Reliability Tests, with Alpha Method, Factor Analysis, and Multivariate Regression to analyze the data.

From the analysis results, it showed that Syariah Dimension caused the Customer Buying Decision to buy TRIPA Insurance Product more dominant than other factors. The other factors are Product Factor, Promotion, Location, and Human Resources that have significant effect to Customer Buying Decision. But contrary, the Prices Factor doesn't show that has a significant effect to this Customer Buying Decision.

Afterwards, these results will be used by the Management as the foundation to make decision about segmentation, targeting, and positioning, by focused on dominant and significant factors that effects to Customer Buying Decision.

Keywords Customer Buying Decision, Alpha Method, Factor Analysis, Multivariate Regression, Syariah Factor, Product Promotion, Location, Human Resources, Price

ABSTRAK

Khusnul Hilal, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Pasca Pembelian Produk Asuransi Syariah PT Asuransi Tri Pakarta*. Magister Manajemen, Program Studi Manajemen Pemasaran, Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana, 2008

PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Syariah telah memperluas jaringan layanan syariah dengan membuka Unit Layanan Syariah di cabang konvensional. Namun setelah lima tahun tingkat perkembangan masih belum memuaskan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah pasca pembelian produk Asuransi Syariah diharapkan akan dapat meningkatkan *market share*nya.

Penelitian dilakukan di PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Syariah di Wilayah Jakarta serta luar Wilayah DKI Jakarta dengan melibatkan 105 responden. Metode yang digunakan untuk mengolah data adalah Uji validitas dan Reabilitas dengan metode *Cronbach Alpha*, *Factor Analysis*, *Analisis Regresi Berganda*.

Dari hasil analisis faktor dimensi syariah dominan mempengaruhi keputusan nasabah membeli produk asuransi syariah TRIPA, faktor produk, promosi, lokasi, dan sumber daya insani memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan harga tidak mempunyai pengaruh secara signifikan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan manajemen PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Syariah dalam menentukan kebijakan *segmentasi, targeting dan positioning*, yakni dengan lebih memperhatikan faktor-faktor dominan yang signifikan mempengaruhi keputusan nasabah, sehingga *market share* dapat ditingkatkan.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah
Pasca Pembelian Produk Asuransi Syariah PT Asuransi Tri
Pakarta

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Khusnul Hilal

NIM : 55106120092

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2008

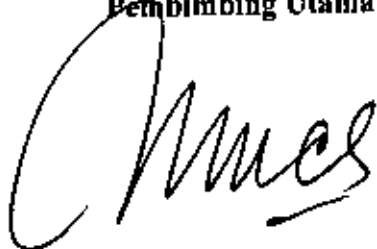
Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing Utama



Dr. Muchsin Shihab, MBA

Pembimbing II



Endi Rekarti, SE, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Pasca
Pembelian Produk Asuransi Syariah PT Asuransi Tri Pakarta

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Khusnul Hilal

NIM : 55106120092


Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister 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 sumbernyadan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2008



Khusnul Hilal

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang diberikan-Nya hingga saat ini. Kesejahteraan semoga terlimpah kepada Rosulullah SAW atas perjuangan Beliau hingga akhirnya kita semua memperoleh keberkahan Islam dalam kehidupan sehari-hari.

Tulisan ini saya dedikasikan untuk Ibunda tercinta, terima kasih yang luhur atas kasih sayang dan doa tulusnya, hingga aku tumbuh lebih kuat menghadapi kehidupan. Terimakasih sebesar-besarnya untuk Istriku tercinta Vita Herawati, SPd. dan buah cintaku Muhammad Fathan Hasanashov, yang telah memberiku banyak inspirasi cinta, dana, doa dan dukungan moril bagi terselesaikannya karya kecil ini. Terimakasih banyak untuk kakak dan adikku atas semua dukungan dan doanya. Mudah-mudahan keberadaan karya kecil ini menjadi sebuah batu pijakan bagi kehidupan yang lebih baik bagi saya.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan sampaikan kepada Bapak Muchsin Shihab, MBA, PhD yang telah bersedia memberikan waktu dan membimbing meskipun waktu yang Beliau punya hanyalah sedikit. Atas segala kemudahan, kesempatan dan kepercayaannya yang telah Bapak berikan selama ini. Apa yang Bapak sampaikan pada saat kuliah maupun pada saat bimbingan merupakan hal yang sangat berharga. Kepada Bapak Endi Rekarti, SE, ME selaku Pembimbing II sekaligus Sekretaris Program Magister Manajemen yang telah memberikan banyak masukan bernilai bagi kualitas intelektual saya.

Tak kalah besarnya rasa terimakasih saya ucapkan kepada Bapak Ningto Wahyu, SE, AAAIK dan Bapak Ikhwan Ramli, SPt, AAAIK, AIIS selaku Kepala Cabang dan Wakil Kepala Cabang PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Syariah atas support, saran dan kemudahan perijinan dalam pengerjaan Thesis saya. Tak lupa, Mba Nunung, Echie dan teman-teman di TRIPA Syariah yang secara langsung maupun tidak langsung memberkan dukungan terhadap penelitian saya.

Terimakasih banyak saya sampaikan kepada teman-teman Angkatan IX, Pak Fajri, Kang Gugun, Pak Ronny, Om Susby, dan Pak Masari ketua kelas yang sangat baik serta teman-teman yang lain sebagai bagian dari perjuangan ini yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan doanya. Lanjutkanlah perjuangan sampai titik darah penghabisan. Sesungguhnya dibalik semua kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya masih banyak lagi yang berperan dalam penyelesaian Karya Akhir ini, namun saya tidak bisa menyebutannya satu persatu terima kasih atas semua doanya.

Jakarta, 20 Agustus 2008

Penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan	6
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.2 Struktur Perusahaan.....	9
2.3 Bidang Usaha Perusahaan.....	14
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Landasan dan Definisi Asuransi Syariah.....	16
3.2 Perilaku Nasabah.....	19
3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah.....	22
3.3.1 Faktor Eksternal.....	22
3.3.2 Faktor Internal.....	26

3.4 Proses Keputusan Pembelian.....	30
3.5 Pembelian dan Hasilnya.....	33
3.6 Pemasaran Syariah.....	34

BAB IV METODE Riset

4.1 Metode Pengumpulan Data.....	39
4.1.1. Lokasi Penelitian.....	39
4.1.2. Jenis dan Sumber Data.....	39
4.1.3. Populasi dan Sampling	40
4.2 Teknik Analisis Data.....	41
4.3 Analisis Deskriptif.....	43
4.4 Definisi Operasional Variabel.....	43

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1. Karakteristik Nasabah.....	50
5.2. Analisis Uji Data	52
5.3 Analisis Faktor.....	54
5.4 Analisis Regresi Berganda.....	63
5.5 Implementasi Persamaan Model terhadap keputusan pembelian produk Asuransi Syariah TRIPA.....	67

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Rekomendasi.....	74

CURRICULUM VITAE.....	84
------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Perusahaan Asuransi Syariah & Perolehan Premi Pada Tahun 2006 di Indonesia.....	3
4.1. Kategori Jawaban Kuisisioner.....	42
4.2. Variabel dan Indikator.....	44
5.1. Karakteristik Responden.....	50
5.2. Data Validitas.....	53
5.3. Reliabilitas.....	54
5.4. KMO and Bartlett Test Produk.....	55
5.5. Anti-images Matrices Produk.....	55
5.6. KMO and Bartlett Test Harga.....	56
5.7. Anti-images Matrices Harga.....	57
5.8. KMO and Bartlett Test Promosi.....	58
5.9. Anti-images Matrices Promosi.....	58
5.10. KMO and Bartlett Test Lokasi.....	59
5.11. Anti-images Matrices Lokasi.....	60
5.12. KMO and Bartlett Test Sumber Daya Insani.....	61
5.13. Anti-images Matrices Sumber Daya Insani.....	61
5.14. KMO and Bartlett Test Dimensi Syariah.....	62
5.15. Anti-images Matrices Dimensi Syariah.....	63
5.16. Tabel Uji F test (Uji Global).....	64
5.17. Tabel Uji T test (Uji Parsial).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Model Perilaku Konsumen	20
3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku konsumen.....	26
2.5. Tahap-tahap proses keputusan pembelian	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Responden.....	78
2. Tabulasi Kuisisioner.....	80
3. Tabulasi Hasil Uji Validitas.....	83