

**PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENJADI NASABAH SUKA RELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI  
PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA**

**Diajukan sebagai syarat guna  
Memenuhi gelar S I**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Sherly Yuliani  
Nomor Mahasiswa : 99 311 134  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2004**

**Pengaruh Motivasi Konsumen  
terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Suka Rela  
Asuransi Kecelakaan Diri PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya**

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



**ditulis oleh :**

Nama : Sherly Yuliani  
Nomor Mahasiswa : 99311134  
Program studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
JOGJAKARTA**

**2004**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Jogjakarta,  
Penulis, 15 Juli 2004.

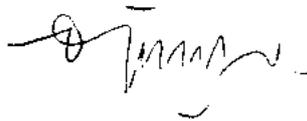
Sherly Yuliani

**PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENJADI NASABAH SUKARELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI  
PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA**

Nama : Sherly Yuliani  
Nomor Mahasiswa : 99311134  
Progam Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 10 Mei 2004.

Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing



Dra. Hj. Sri Hardjanti, M.M.

**PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENJADI NASABAH SUKARELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI  
PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA**

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan  
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Islam Indonesia

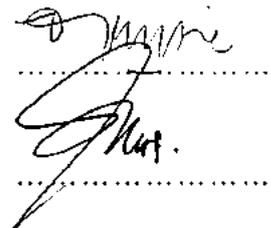
Nama : Sherly Yuliani  
Nomor Mahasiswa : 99311134  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 15 Juli 2004.

Disahkan oleh

Penguji/Pembimbing Skripsi : Dra. Hj. Sri Hardjanti, M.M

Penguji : Drs. H. Sumadi, M.Si



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



  
Arsono Muhammad, MA

## ABSTRAK

Dunia asuransi tidak lagi dipandang sebagai barang mewah yang hanya layak dinikmati kaum berduit saja. Kini asuransi sudah merupakan kebutuhan, sudah dianggap penting oleh setiap kalangan. Pemahaman tersebut cukup realistis, bahwa mengikuti asuransi berarti memperoleh jaminan keamanan atas resiko baik untuk saat ini maupun jaminan atas beban di kehidupan di masa yang akan datang. Produk-produk inovatif yang semakin memudahkan nasabah terus diluncurkan di pasar mengakibatkan perusahaan asuransi semakin berkembang. Dengan semakin banyaknya perusahaan sejenis, persaingan untuk mendapatkan konsumen tidak bisa dihindari. Pihak Manajemen harus dapat mencermati situasi yang ada serta harus mengetahui sikap konsumen yang selalu berubah. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami motivasi konsumen agar dapat mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, mengingat konsumen merupakan faktor utama bagi eksistensi suatu perusahaan Atas dasar uraian tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan mengambil judul "PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH SUKA RELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA."

Metode analisis yang digunakan adalah analisa Kualitatif, analisa Indeks Sikap dengan formulasi Fishbein, analisa Chi-square. Sample yang diambil sebagai responden adalah nasabah suka rela asuransi kecelakaan diri PT. Jasaraharja Putera perwakilan Tasikmalaya. Dari penelitian yang telah dilakukan sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai negeri/swasta dengan berpenghasilan berkisar Rp. 1.000.000 ,00 – Rp. 3.000.000 ,00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen mempunyai sikap yang cukup baik terhadap atribut jasa asuransi kecelakaan diri. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha meningkatkan kepercayaan masyarakat, antara lain dengan memberikan penyuluhan tentang asuransi kecelakaan diri serta menawarkan keunggulan-keunggulan produk tersebut.

Saran yang diberikan ditujukan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam mengatasi kekurangan yang ada sehingga dapat meningkatkan profesionalisme kerja untuk meningkatkan produktifitas.

Motto :

- Seberat apapun itu cobaan yang menimpa, asal dihadapi dengan sungguh-sungguh dan kerendahan hati serta tawakal kepadaNYa, Insya Allah akan dilalui dengan keindahan.
- Jangan pernah takut mencoba hal yang baru selama membawa hikmah yang baik.

Karya kecil ini kupersembahkan kepada:  
Kedua Orang tuaku,  
Adik - adikku,  
Suamiku, cahaya malaikat mungilku,  
Serta semua sahabat dan teman-temanku...

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat serta karunia-NYA yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH SUKA RELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA”, yang merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, masih banyak kekurangan-kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis sampaikan rasa hormat, serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta atas segala kasih sayang, do'a serta segala pengorbanan yang telah diberikan. Terima kasih pula penulis sampaikan untuk adik-adikku tersayang dan suamiku tercinta serta semua sahabat dan teman-temanku yang telah memberikan motivasi bagi penulis.

Selain itu, penulis sampaikan juga terima kasih yang sedalam-dalamnya atas semua bantuan, dukungan serta dorongan moril yang diberikan selama menyelesaikan skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Luthfi Hasan, M.S selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. H. Suwarsono, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dra. Sri Hardjanti, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Lus Haryanto, SE selaku Pimpinan PT. Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya dan Bapak Didi Darmadhi, SE selaku pimpinan PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya yang telah memberi kesempatan dan membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
5. Mbak Susi Maulani Wisly selaku sekretaris PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya yang telah banyak membantu penulis.
6. Adik-adikku yang ceriwis dan nakal; Dwinita Agustina, Dimas Tri Hadyanto, dan Doni Hardianto.
7. Anak-anak kost Selokan Net, Aga, Lina, Nene', Fatma, Sari, Mbak Betha, Intan, Shiro, Imenk, Netta, Dewi serta Mas Kriss ,Mbak Hanny dan si mungil Selly.
8. Sahib-sahib kentalku, Loading Community, Ade, Ajie, Beni, Dimas, Doni, Ifhan, Iksan, Rahma dan Wiwit. Terima kasih atas keceriaan dan

kebersamaannya, semoga kita semua jadi orang-orang yang sukses, dewasa dan selalu ceriaaaa....

9. Teman-teman Management Community 99 dan teman-teman kelas B Manajemen UII angkatan 99.
10. Sahabat sejutaku di Bali; Ika, Henny, Willdahlia, Shanty, Munny Yasmin, Fitri, Jayanti, Bli Anto. *Long distance is not a big deal, friendship forever.*
11. Sahabat-sahabatku di Surabaya; Gustu, Arlash, Catoer, Agung Monster, Kopi manis,
12. Sobat-sobat KKN unit 80, Mas Agung, Mas Agus, Mas Boghel, Eko, Mas Sugeng, Mas Iwan, Erni, Intan, Uche dan warga Keparakan Lor, Mergangsan.
13. NESCAFE Team; Aa' Iman, Mas Achil, Aa' Alfred, Mas Simon, Mbak Maya, Aga, Kuman, Abank Bodat, Mas Kory, Yanis, Axcel, Windy, Ocha, Vinny, Lilin, Gina, Ginda, Eva, Ayah Bowo, Mas Yova, Andre, Aa' Dolly, Adit, Arif, triple Denny, Mas Arif, Mas Hasyim, Shanty, Oky, Indah, Eko, Made, Anton, Banu, Andri, Brondonk, Dilla, Ria, Rinda, dll. *No body's perfect but a team can be.*
14. DANCOW team, MILO team, POLO team, ADULT team, dan semua team sampling NESTLE.
15. EURO RSCG ACTIVE STRIKE FORCE, Mbak Tuti, Mbak Lia, Mbak Nana, Pak Puji, Pak Sunar, Pak Sunu dan semua rekan-rekan kitchen dan packer. Terima kasih atas pelajaran dan pengalaman kerja yang diberikan.

16. INDOSAT ; semua rekan-rekan AE, teman-teman SPG Indosat dan crew Satelindo, Indosat.

17. Teman-teman Female Presenter yang cantik-cantik; Mbak Wulan, Mbak Lola, Mbak Farha, Yanti, Ajeng, dll. Teman-teman SPG Djarum Black Capucino dan Teman-teman FP JAP. Serta semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga kebaikan, do'a, motivasi dan bantuan mereka mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jogjakarta, 15 Juli 2003

Sherly Yuliani

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pengesahan Ujian .....	iv
Abstrak .....	v
Halaman Motto .....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xvi
Daftar Gambar .....	xvii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Kajian Pustaka .....	8
1.7 Hipotesis Penelitian .....	14
1.8 Metodologi Penelitian .....	14

	1.9 Metode Analisis .....	19
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI .....</b>	
	2.1 Pengertian Pemasaran .....	25
	2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	27
	2.1.2 Konsep Pemasaran .....	27
	2.2 Perilaku Konsumen .....	29
	2.3 Teori Perilaku Konsumen .....	30
	2.4 Faktor yang Mempengaruhi Konsumen .....	33
	2.5 Teori-teori Motivasi .....	41
	2.6 Teori Motivasi dan Strategi Pemasaran .....	44
	2.7 Teori Pengukuran Motivasi .....	45
	2.8 Hubungan Atribut Produk dengan Karakteristik Konsumen.	46
	2.9 Proses Keputusan Pembelian .....	46
	2.10 Pengertian Asuransi .....	48
	2.11 Manfaat Asuransi .....	52
	2.12 Pengertian Resiko .....	56
	2.13 Asuransi Kecelakaan Diri .....	59
	2.14 Pengertian Polis .....	63
	2.15 Pengertian Premi .....	66
	2.16 Pengertian Klaim .....	70
	2.17 Metode Penentuan Nilai Klaim .....	70
	2.18 Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Diri .....	74
	2.19 Dokumen yang Diperlukan untuk Memperoleh Santunan ...	75

	2.20 Hilangnya Hak Atas Kerugian .....	76
	2.21 Pengaruh Motivasi Konsumen terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Suka Rela Asuransi Kecelakaan Diri .....	77
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	80
	3.1 Metodologi Penelitian .....	80
	3.2 Defenisi Operasional Variabel .....	80
	3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	83
	3.4 Populasi dan Sample .....	85
	3.5 Pengujian Validitas dan Realibilitas .....	86
	3.6 Metode Analisis Data .....	88
	3.7 Gambaran Umum Perusahaan .....	94
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	115
	4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	115
	4.2 Analisis Kualitatif .....	116
	4.2.1 Karakteristik Responden .....	117
	4.2.2 Penilaian Responden Terhadap Atribut Penelitian ....	122
	4.3 Analisis Kuantitatif .....	127
	4.3.1 Analisis Chi-Square .....	127
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	134
	5.1 Kesimpulan .....	134
	5.2 Saran .....	135

DAFTAR PUSTAKA .....	136
LAMPIRAN .....	137

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	116
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	117
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	118
Tabel 4.4 Usia Reponden .....	119
Tabel 4.5 Penghasilan Reponden .....	120
Tabel 4.6 Motivasi Mengikuti Asuransi Kecelakaan Diri PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya .....	121
Tabel 4.7 Penilaian terhadap Atribut Variasi Jasa Asuransi Kecelakaan Diri .....	122
Tabel 4.8 Penilaian terhadap Atribut Fasilitas dan Pelayanan Asuransi Kecelakaan Diri .....	123
Tabel 4.9 Penilaian terhadap Atribut Premi Asuransi Kecelakaan Diri .....	124
Tabel 4.10 Penilaian terhadap Atribut Proses Klaim Asuransi Kecelakaan Diri .....	125
Tabel 4.11 Penilaian terhadap Atribut Ketepatan Polis Asuransi Kecelakaan Diri .....	126
Tabel 4.12 Crosstab antara Motivasi dengan Jenis Kelamin .....	128
Tabel 4.13 Crosstab antara Motivasi dengan Pekerjaan .....	129
Tabel 4.14 Crosstab antara Atribut Motivasi dengan Usia .....	130
Tabel 4.15 Crosstab antara Atribut Motivasi dengan Penghasilan .....	131
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Perhitungan Chi Square .....	133

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Karakteristik Responden dengan Atribut .....	22
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Karakteristik Responden dengan Atribut .....	92
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Pusat .....	105
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang TkI	108
Gambar 3.4. Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang Tk II.....	109
Gambar 3.5. Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang Tk Khusus.....	110
Gambar 3.6. Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Tasikmalaya .....	112