

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AGEN PRUDENTIAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PRUDENTIAL *LIFE*
ASSURANCE MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memeroleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH :
AGUNG FRIANDIKA
NIM : 201515009**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

**MALANG
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agung Friandika
NIM : 201515009
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AGEN PRUDENTIAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PRUDENTIAL *LIFE ASSURANCE* MALANG

Malang, 29 Juni 2019

Diterima dan disetujui

Dosen Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN : 070105640

Dosen Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDK : 198510110004

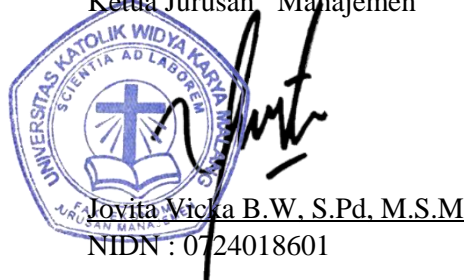
Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN : 0701056401

Ketua Jurusan Manajemen



Jovita Vicka B.W, S.Pd, M.S.M
NIDN : 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AGEN PRUDENTIAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PRUDENTIAL *LIFE*
ASSURANCE MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Agung Friandika

NIM : 201515009

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 29 Juni 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1).

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang



Dra. Anni Yudiastuti, M.P

NIDN : 0701056401

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDK : 198510110004
3. Dra. Eny Yuniriyanti, MM
NIDN : 0728066402

TANDA TANGAN


.....


.....

.....

SURAT KETERANGAN PRAKTEK KERJA NYATA

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pemilik PT Profitama Sukses Mandiri, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Agung Friandika
NIM : 201515009
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan Nyata, terhitung mulai tanggal 07 Januari 2019 sampai dengan 07 Februari 2019 pada bagian Pelayanan nasabah PT Profitama Sukses Mandiri.

Demikian surat keterangan ini kami buar untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Malang, 07 Februari 2019



Poo Henry Purtjahjo

Pemilik kantor

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Agen Prudential Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Prudential *Life Assurance* Malang merupakan karya asli dari :

Nama : Agung Friandika

NIM : 201515009

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Dan bukan karya plagiat sebagian maupun seluruhnya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 29 Juni 2019



Diterima dan disetujui

Dosen Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN : 070105640

Dosen Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN : 0701056401

Ketua Jurusan Manajemen



Jovita Wulka B.W., S.Pd, M.S.M
NIDN : 0724018601

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan perlindungan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Agen Prudential Terhadap Kepuasan Nasabah PT Prudential Life Assurance Malang Setelah Menabung* yang merupakan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penghargaan dan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P. sebagai Dosen Pembimbing dan Dekan Fakultas Ekonomi yang telah membimbing dan memberi pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
2. Drs. Cornelius Niwadalo, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Jovita Vicka B.W, S.Pd, M.S.M selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah mendukung penulis selama penyusunan proses penyusunan skripsi.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 29 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT KETERANGAN PRAKTEK KERJA NYATA	
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kajian Teori	10
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi Penelitian	21
C. Jenis dan Sumber Data	21
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	22
E. Definisi Operasional Variabel.....	24
F. Metode Pengumpulan Data.....	26
G. Teknik Analisis Data	27
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	35
A. Gambaran Umum Perusahaan	35
B. Gambaran Umum Responden.....	42
C. Uji Instrumen	45
D. Analisis Asumsi Klasik	47
E. Analisis Regresi Linier Berganda	50
F. Analisis Korelasi Berganda.....	53

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

G. Uji Hipotesis.....	53
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II – 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel III – 1 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel III – 2 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	32
Tabel IV – 1 Hasil Uji Validitas	46
Tabel IV – 2 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel IV – 3 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel IV – 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2 Diagram Gambaran Responden Menurut Umur	42
Gambar 3 Diagram Gambaran Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4 Diagram Gambaran Responden Menurut Frekuensi Berkunjung	44
Gambar 5 Diagram Gambaran Responden Menurut Lama Menabung	45
Gambar 6 Hasil Uji Normalitas (<i>Normal Probability-Plot</i>)	48
Gambar 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatter-Plot</i>)	49

