



**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP* MARKETING
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI
BUMI PUTRA KUDUS**

Oleh :

ILHAM WIBOWO

NIM. 2014-11-030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI
BUMI PUTRA KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus 2019

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

Pembimbing I



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Nurul Rizka Arumsari, SE., MM
NIDN. 0628048702

Mengetahui
Ketua Prodi Studi Manajemen



Dina Lusianti, SE., MM., AAK.
NIDN. 0630098401

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(Q.S Al-Insyirah 6-7)-

“Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”

- Qs. Al-Ankabut: 6 -

“Sungguh maha lembut Allah. Dia tidak akan menguji dan memberatkan hambaNya dengan sesuatu apapun di luar kemampuannya ”

- Al Baqarah ayat 286-

Persembahan :

1. Bapak dan ibuku yang selalu ku sayangi.
2. Seluruh keluarga besarku.
3. Sahabat seperjuanganku semuanya.
4. Almamaterku.

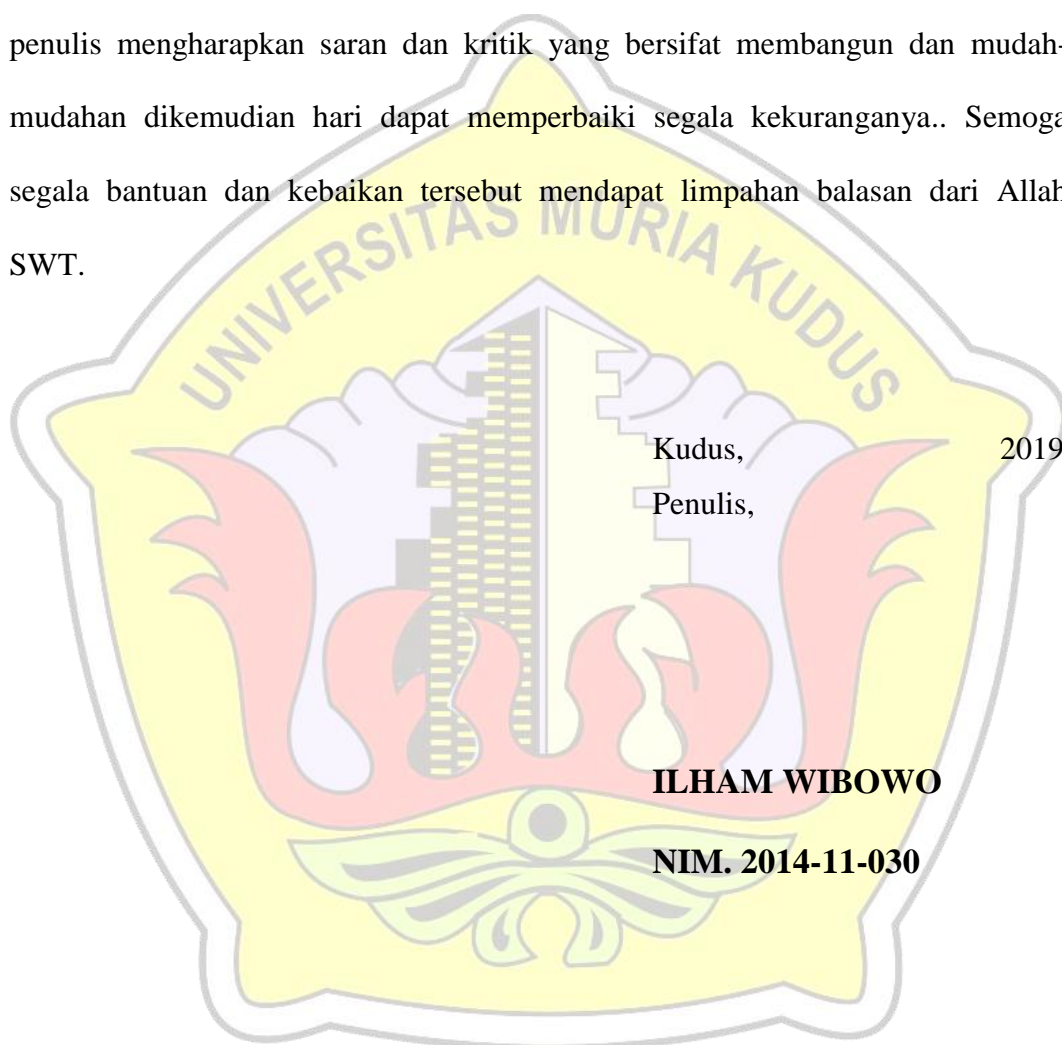
KATA PENGANTAR

Rasa Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan baik. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sekaligus Dosen Pembimbing I
2. Ibu Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Nurul Rizka Arumsari, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
5. Seluruh responden yaitu karyawan bagian produksi di Asuransi Bumi Putra Kudus
6. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT.



ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI BUMI PUTRA KUDUS

ILHAM WIBOWO
NIM. 2014-11-030

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
2. Nurul Rizka Arumsari, SE., MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi, kepercayaan, komitmen dan penyelesaian masalah terhadap kepuasan pelanggan Asuransi Bumi Putra Kudus. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Asuransi Bumi Putra Kudus tahun 2017 sebanyak 19.000 pelanggan. Sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang puas dengan Asuransi Bumi Putera Kudus yang dibuktikan dengan menjadi nasabah tetap Asuransi Bumi Putra Kudus minimal 3 tahun serta jenis asuransi yang diambil nasabah. Alat analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan Program SPSS 23. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komunikasi, kepercayaan, komitmen dan penyelesaian masalah. Komunikasi, kepercayaan, komitmen dan penyelesaian masalah secara berganda terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan pelanggan Asuransi Bumi Putra Kudus.

Kata kunci: komunikasi, kepercayaan, komitmen dan penyelesaian masalah, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF RELATIONSHIP MARKETING ON THE SATISFACTION OF BUMI PUTRA KUDUS INSURANCE CUSTOMERS

ILHAM WIBOWO
NIM. 2014-11-030

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
2. Nurul Rizka Arumsari, SE., MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND AND BUSINESS STUDY PROGRAM
OF MANAGEMENT

The purpose of this study was to analyze the effect of communication, trust, commitment and problem solving on customer satisfaction of the Putra Putra Bumi Insurance. The population in this study were 19,000 customers of Putra Putra Earth Insurance in 2017. Samples are determined by purposive sampling method. The criteria used in this study are consumers who are satisfied with Putera Kudus Earth Insurance as evidenced by being a regular customer of the Putra Putra Bumi Insurance for at least 3 years and the type of insurance that the customer takes. The data analysis tool used is Multiple Linear Regression Analysis with SPSS 23. The findings show that customer satisfaction is influenced positively and significantly by communication, trust, commitment and problem solving. Communication, trust, commitment and problem solving are proven to have a positive and significant influence on customer satisfaction of the Putra Putra Bumi Insurance.

Keywords: communication, trust, commitment and problem solving, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. <i>Relationship Marketing</i>	8
2.1.1. Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	8
2.1.2. Manfaat <i>Relationship Management</i>	11
2.1.3. Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	12
2.1.4. <i>Relationship Marketing</i> Membangun Kepuasan Pelanggan	14

2.1.5. Komponen <i>Relationship Marketing</i>	14
2.1.5.1. Komunikasi.....	15
2.1.5.2. Motivasi	17
2.1.5.3. Komitmen	17
2.1.5.4. Penyelesaian Makanan	19
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3. Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
2.5. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Variabel Penelitian	30
3.3. Definisi Operasional.....	31
3.4. Jenis dan Sumber Data	34
3.5. Populasi dan Sampel.....	35
3.6. Teknik Pengumpulan Data	37
3.7. Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
3.8. Pengolahan Data.....	40
3.9. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
4.2. Penyajian Data	46
4.3. Analisis Data	53
4.4. Pembahasan.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran-saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perkembangan PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Kudus.....	4
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	38
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	39
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Nasabah Tetap	47
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Komunikasi	49
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Kepercayaan	50
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Komitmen.....	51
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Penyelesaian Masalah.....	52
Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi.....	54
Tabel 4.10. Hasil Analisis Parsial (signifikansi $\alpha = 0,5\%$ uji dua sisi)	55
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$)	58
Tabel 4.12. Nilai <i>Adjusted R Square</i>	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	28



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil *Try Out*
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 5. Frekuensi Data
- Lampiran 6. Hasil Regresi
- Lampiran 7. Tabel T, F, R

