

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAPAN MINAT BELI NASABAH PADA PT. ASURANSI UMUM
BUMIPUTERA MUDA 1976 CABANG PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Di susun oleh :

Risda Meta Puspita NPM 061640632238

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAPAN MINAT BELI NASABAH PADA PT. ASURANSI UMUM
BUMIPUTERA MUDA 1976 CABANG PALEMBANG**



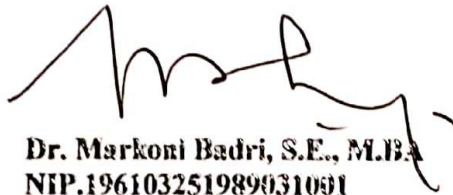
SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

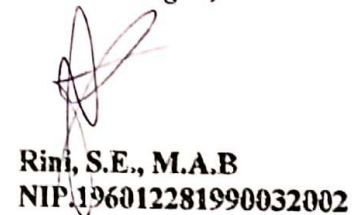
**Di susun oleh :
Risda Meta Puspita NPM 061640632238**

Menyetujui,

**Menyetujui,
Pembimbing I,**

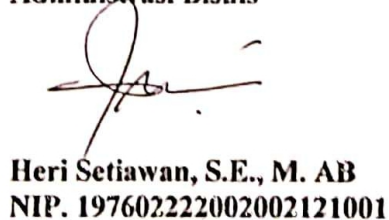

**Dr. Markoni Badri, S.E., M.B.A
NIP.196103251989031001**

**Palembang, Juni 2021
Pembimbing II,**

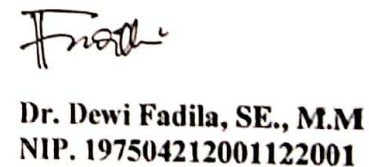

**Rini, S.E., M.A.B
NIP.196012281990032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**


**Heri Setiawan, S.E., M. AB
NIP. 197602222002002121001**

**Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis**


**Dr. Dewi Fadila, SE., M.M
NIP. 197504212001122001**

LEMBAR PENGESAHAN

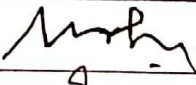
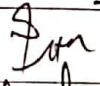

Nama : Risda Meta Puspita
NPM : 061640640632238
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Personal Selling* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Nasabah Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Kamis

Tanggal: 1 Oktober 2020

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Markoni Badri, S.E., MBA Ketua		24/08/2021
2.	Ummasyroh, S.E., M. Ed. M Anggota		19/07-21
3.	Fetty Maretha, S.E., MM Anggota		30/6/2021

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risda Meta Puspita
NPM : 061640640632238
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Personal Selling* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Nasabah Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penullisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juni 2021
Penulis,



Risda Meta Puspita

Motto dan Persembahan

“Ilmu itu lebih baik daripada harta, ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum dan harta terhukum. Harta itu berkurang apabila dibelanjakan tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan”

(Ali bin Abi Thalib)

“Seperti bergulat melawan seekor gorilla. Anda tidak berhenti ketika anda lelah, anda berhenti ketika gorilla tersebut lelah”

(Robert Strauss)

“Sebuah permata tidak akan dipoles tanpa gesekan, demikian juga seseorang tidak akan menjadi sukses tanpa tantangan”

(Risda Meta Puspita)

Ku Persembahkan Untuk:

- Kedua Orang Tua dan Keluarga Tercinta
- Para Dosen Administrasi Bisnis
- Teman-teman seperjuangan 8 MBB
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADADA MINAT BELI NASABAH PADA PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1976 CABANG PALEMBANG”**. Sholawat dan salam tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikut yang selalu setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Pendidikan Diploma IV Politeknik Negeri Sriwijaya dan peneliti banyak mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E, M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Markoni Badri, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Skripsi ini.
6. Ibu Rini, SE., MAB selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan Skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan serta do'a kepada penulis.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Personal Selling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Nasabah Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Palembang". Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah personal selling dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli nasabah pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Palembang. Masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu apakah personal selling dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat beli nasabah pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Dengan populasi berjumlah 400 orang Untuk itu sampel data yang diambil sebanyak 67 responden. Teknik pengambilan data pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner langsung ke nasabah. Teknik analisa data yang digunakan yaitu Uji Hipotesis, Uji Asumsi Klasik dan Uji Instrumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel personal selling dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli nasabah pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Palembang dengan hasil nilai sig $0,000 < 0,5$ maka sesuai dengan ketentuan jika nilai $< 0,05$ maka variabel bebas ini berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli nasabah. Selanjutnya, hasil dari variabel bebas secara parsial ini memiliki hasil yang berbeda-beda, dimana dilihat dari hasil variabel personal selling nilai sig T hitung adalah $0,782$ dan nilai tersebut $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dilihat lagi dan variabel kualitas pelayanan dimana hasil nilai sig T hitung adalah $0,000$ dan nilai tersebut $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci Personal Selling, Kualitas Pelayanan, Minat Beli

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PEMBAHASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Minat Beli.....	10
2.1.3 Aspek-Aspek Minat Beli.....	11
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli.....	11
2.1.5 Pengertian <i>Personal Selling</i>	12
2.1.6 Fungsi <i>Personal Selling</i>	13
2.1.7 Tahap-Tahap <i>Personal Selling</i>	13
2.1.8 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.9 Definisi Pelayanan.....	14
2.1.10 Karakteristik Pelayanan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	16
2.4 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	18
3.2 Rancangan Penelitian.....	18
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3.1 Data Primer	18

3.3.2 Data Sekunder.....	19
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Populasi dan Sampel.....	19
3.4.1 Populasi.....	19
3.4.2 Sampel.....	20
3.5 Teknik Analisis Data.....	21
3.5.1 Uji Instrumen.....	21
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	21
3.5.3 Uji Hiipotesis	23
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Perusahaan.....	27
4.2 Gambaran Karakteristik Responden.....	27
4.3 Hasil Uji Karakteristik Data.....	29
4.3.1 Uji Instrumen.....	30
4.3.1.1 Ui Validitas	46
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.1.2.1 Hasil Penelitian Data Responden.....	46
4.1.2.2 Diskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3.2.1 Uii Normalitas.....	61
4.3.2.2 Uji Multikolincaritas.....	64
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.3.3 Uji Hipotesis.....	66
4.2.1 Uji T (Parsial).....	66
4.2.2 Uji F (Simultan).....	71
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	66
4.2.4 Regresi Linier Berganda.....	71
4.4 Pembahasan	

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen.....	1
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	2
Tabel 3.1	Skals Likert Pada Pertanyaas Tertutup.....	15
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	20
Tabel 4.1	Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2	Data Responden Menurut Usia.....	50
Tabel 4.3	Data Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4	Data Responden Menurut Pendidikan.....	52
Tabel 4.5	Data Responden Menurut Pendapatan.....	53
Tabel 4.6	Data Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah.....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Personal Selling.....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.9	Hasil Ui Validitas Variabel Minat Beli.....	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.12	Hasil Uii Maltikolinearitas.....	59
Tabel 4.13	Uji Parsial (Uji T)	59
Tabel 4.14	Uji Simultan (Uji F).....	60
2Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.16	Uji Analisis Regrsi Linear Berganda.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Proses Terjadinya Keputusan Pembelian..... 16
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir..... 27
Gambar 4.2	Grafik Normal Probability-Plot of Regression Standardized Residual..... 30
Gambar 4.3	Grafik Scatterplot..... 47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data

Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 Jawaban Kuesioner Responden

Lampiran 6 Wawancara

Lampiran 7 Dokumentasi