

**PENGARUH AKSESIBILITAS, KOMPETENSI, SIKAP
MONETER DAN PENGALAMAN POSITIF TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA ASURANSI PADA
PRUDENTIAL (STUDI KASUS PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

FINDY ITA SARI

NPM: 20420024

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Findy Ita Sari

NPM : 20420024

Alamat : Ds. Hula'an Menganti, Gresik

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH AKSESIBILITAS, KOMPETENSI, SIKAP MONETER DAN PENGALAMAN POSITIF TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA ASURANSI PADA PRUDENTIAL (STUDI KASUS PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG SURABAYA)”** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12.12.2024

Yang Membuat Pernyataan



(Findy Ita Sari)

SKRIPSI

**PENGARUH AKSESIBILITAS, KOMPETENSI, SIKAP MONETER DAN
PENGALAMAN POSITIF TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
ASURANSI PADA PRUDENTIAL (STUDI KASUS PT. PRUDENTIAL
LIFE ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG SURABAYA)**

Diajukan Oleh:

Findy Ita Sari
NPM: 20420024

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dijah Julindrastuti, SE., M. Ak

Tanggal, 16 - 1 - 2024

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Dr. Adrianito Trimarjono, S.E., MM

Tanggal, 2 Pebruori 2024

SKRIPSI

PENGARUH AKSESIBILITAS, KOMPETENSI, SIKAP MONETER DAN PENGALAMAN POSITIF TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA ASURANSI PADA PRUDENTIAL (STUDI KASUS PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG SURABAYA)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Findy Ita Sari
NPM: 20420024

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Lestari S.E., MM



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M. Com

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal....2 Februari 2024.....



Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., MM
Ketua Progam Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “PENGARUH AKSESIBILITAS, KOMPETENSI, SIKAP MONETER DAN PENGALAMAN POSITIF TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA ASURANSI PADA PRUDENTIAL (STUDI KASUS PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG SURABAYA)” dapat terselesaikan dengan baik guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pada penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis, namun berkat kehendak-Nya penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr., Sp.T.H.T.K.L. (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dijah Julindrastuti, SE., M. Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan semangat kepada penulis serta membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Maqbulla Arochman, SE., M. Ak selaku Dosen Wali yang telah memberikan semangat kepada penulis serta membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

7. Untuk ibunda ku Hj Alipah dan kakak perempuanku Lilik Indra wati yang selalu support dan mendukungku selalu mendoakan ku di setiap proses. hingga saat ini bisa menyelesaikan penulisan skripsi lulus dengan tepat waktu. Saya beruntung mempunyai keluarga yang senantiasa menyayangi membimbingku hingga saat ini.semoga dengan segala upaya yang telah di usahakan semoga bisa menjadi kembangkan keluarga.Teruntuk kakak tercinta alm Lilik indra wati terimakasih telah banyak berjasa dikehidupanku.
8. PT Prudential kepada ibu Merry selaku leader yang telah memperbolehkan penulis untuk melakukan penelitian, serta kepada mbak Lia selaku admin kantor yang telah membantu dan mendukung penulis, dan kepada seluruh staff Pt Prudential Life Assurance.
9. Adrian S.H M.H. yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menemani penulis serta mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan FEB kelas F (Delta, Ester resmila, Komang Ayu Sintywati, Grecenaat, Julia, Hanna) yang telah memberikan waktu, tenaga serta ide untuk penulis.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat baik materi maupun nonmateri serta dukungan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis vii mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

Surabaya, 02 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

<i>COVER</i>	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Asuransi	10
2.1.1.1 Jenis-Jenis Asuransi.....	11
2.1.1.2 Tujuan Asuransi	13
2.1.1.3 Fungsi Asuransi	14
2.1.1.4 Manfaat Asuransi.....	15
2.1.2 Saluran Pemasaran Asuransi	17
2.1.3 Aksesibilitas	21
2.1.3.1 Indikator Aksesibilitas	23
2.1.4 Kompetensi	24
2.1.4.1 Indikator Kompetensi	26
2.1.5 Sikap Moneter	26
2.1.5.1 Indikator Sikap Moneter	27

2.1.6 Pengalaman Positif.....	28
2.1.6.1 Indikator Pengalaman Positif	29
2.1.7 Keputusan Pembelian.....	30
2.1.7.1 Proses Keputusan Pembelian.....	31
2.1.7.2 Indikator Keputusan Pembelian	34
2.2 Pengaruh Antar Variabel	36
2.2.1 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Keputusan Pembelian	36
2.2.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Keputusan Pembelian	36
2.2.3 Pengaruh Sikap Moneter Keputusan Pembelian.....	37
2.2.4 Pengaruh Pengalaman Positif Keputusan Pembelian	37
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	38
2.4 Hipotesis dan Model Analisis	40
2.4.1 Hipotesis	40
2.4.2 Model Analisis	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian	42
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.3 Identifikasi Variabel	44
3.4 Definisi Operasional Variabel	45
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	45
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Aksesibilitas.....	46
3.4.3 Definisi Operasional Variabel Kompetensi.....	47
3.4.4 Definisi Operasional Variabel Sikap Moneter	48
3.4.5 Definisi Operasional Variabel Pengalaman Positif	49
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Analisis Deskriptif	51
3.6.2 Uji Validitas	52
3.6.3 Uji Reliabilitas	52
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.6.5 Uji Hipotesis	53

3.6.5.1 Uji t.....	54
3.6.5.2 Uji F.....	54
3.6.6 Koefisien Determinasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Objek Penelitian	56
4.1.1 Visi dan Misi PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Surabaya	56
4.2 Gambaran Umum Responden	57
4.3 Deskripsi Hasil Jawaban Responden.....	63
4.4. Uji Instrumen	68
4.4.1 Uji Validitas	68
4.4.2 Uji Reliabilitas	69
4.5 Analisis Data	70
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.5.2 Hasil Uji t.....	73
4.5.3 Hasil Uji F	74
4.5.4 Koefisien Determinasi	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.6.1 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Keputusan Pembelian	76
4.6.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Keputusan Pembelian	77
4.6.3 Pengaruh Sikap Moneter terhadap Keputusan Pembelian	78
4.6.4 Pengaruh Pengalaman Positif terhadap Keputusan Pembelian.	80
BAB V SIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN PENELITIAN	82
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran	82
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Bisnis	4
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	38
Tabel 3.1 Skala Likert	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Usia Responden.....	59
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	60
Tabel 4.4 Pekerjaan Responedn	60
Tabel 4.5 Pendapatan Responden.....	61
Tabel 4.6 Wilayah Tempat Tinggal	62
Tabel 4.7 Kategori Masing-Masing Variabel	64
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Produk.....	64
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kompetensi.	65
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Sikap Moneter	66
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Pengalaman Positif	66
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.16 Hasil t	73
Tabel 4.17 Hasil F	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	41
---------------------------------	----

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh aksesibilitas, kompetensi, sikap moneter, dan pengalaman positif terhadap keputusan pembelian asuransi jiwa Prudential. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 115 orang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner dan hipotesis penelitian ini diuji dengan teknik regresi linier berganda dan uji t dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 25.0. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel aksesibilitas, kompetensi, sikap moneter, dan pengalaman positif terhadap keputusan pembelian asuransi jiwa Prudential.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Kompetensi, Sikap Moneter, Pengalaman Positif Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of accessibility, competence, monetary attitudes and positive experiences on Prudential life insurance purchasing decisions. The sampling method in this research used a purposive sampling technique. The number of samples used in this research was 115 people. Data collection was carried out using a questionnaire instrument and the research hypothesis was tested using multiple linear regression techniques and t tests using the SPSS version 25.0 application program. This research uses a quantitative approach. The results of this research show that partially the variables accessibility, competence, monetary attitudes, and positive experiences influence the decision to purchase Prudential life insurance.

Keywords: Accessibility, Competence, Monetary Attitude, Positive Experience of Purchasing Decisions