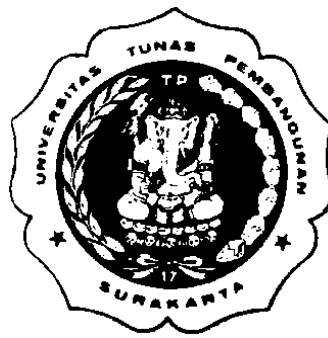


**PENGARUH PENGETAHUAN PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MEMILIH PT. ASURANSI
TAKAFUL DI SURAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
S u r a k a r t a

Oleh :

TEDDY SURYA SAMUDRA

NIM : C0118 046

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
S U R A K A R T A**

2 0 2 0

Surakarta,2020

Disetujui dan diterima baik
Untuk dipertahankan

Pembimbing I



(Drs. Laksono Sumarto, M.M)

Pembimbing II



(Drs. Muh. Nurhadi, S, M.M)

**PENGARUH PENGETAHUAN PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MEMILIH PT. ASURANSI
TAKAFUL DI SURAKARTA**

Oleh :

TEDDY SURYA SAMUDRA

NIM : C0118 046

Telah dipertahankan dan diterima baik sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
S u r a k a r t a

Surakarta,2020

Penguji

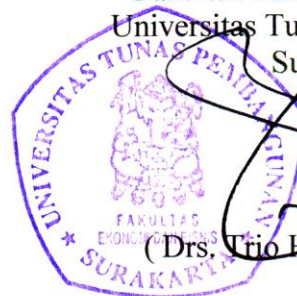
1. Dra. Mrihrahayu Rumaningsih, M.M. (Ketua)
2. Dra. Sri Wijastuti, M.M. (Sekretaris)
3. Drs. Laksono Sumarto, M.M. (Anggota)

Tanda Tangan



Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta



(Drs. Tjio Handoko, M.M.)

MOTTO:

- ❖ Setiap hari kita terlahir kembali, apa yang kita kerjakan hari ini adalah yang paling penting.
- ❖ Hanya semangat dan pantang menyerah yang bisa mengalahkan rintangan dan kesulitan yang akan selalu ada dalam kehidupan ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua dan Istri saya yang selalu memberikan do'a, semangat, dan dukungan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih PT. Asuransi Takaful di Surakarta”**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentu banyak kendala serta kesulitan yang melintang dihadapan penulis, namun semua itu terkalahkan oleh kemauan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak baik berupa waktu, pikiran maupun tenaga. Sampai akhirnya skripsi ini dapat terwujud meskipun dalam bentuk yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis ucapkan banyak terimakasih kepada Yth:

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah membantu dalam proses penyelesaian studi.
2. Drs. Trio Handoko, M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah membantu dalam proses penyelesaian studi..
3. Drs. Laksono Sumarto, M.M selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Drs. Nurhadi Sulistyono, M.M, selaku pembimbing pendamping yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah membantu dalam urusan surat menyurat dan perijinan serta bantuannya selama kuliah.
6. Kedua orang tua saya yang selama ini selalu memberi doa dan supportnya sehingga hingga dapat berjalan lancar.

7. Istriku Destine Eka Nurlatifa yang selalu setia mendampingi aku dari awal kuliah hingga akhir perjuangan ini selalu dukung dan memberi doa terbaik, terima kasih atas tulus hatimu.
8. Ibu Pimpinan, dan staf serta seluruh karyawan PT. Asuransi Takaful di Surakarta yang telah berkenan membantu dan memberikan izin dalam penelitian ini.
9. Masyarakat pelanggan PT. Asuransi Takaful di Surakarta yang telah berkenan memberikan data guna menyelesaikan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat kami harapkan. Mudah-mudahan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Surakarta,..... 2020

penulis,

TEDDY SURYA SAMUDRA

ABSTRAKSI

Teddy Surya Samudra. NIM C.0118 046. Judul: **PENGARUH PENGETAHUAN PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MEMILIH PT. ASURANSI TAKAFUL DI SURAKARTA**". Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan (UTP). January, 2020.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji secara empiris pengaruh secara parsial antara pengetahuan, promosi dan kualitas layanan terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih PT. Asuransi Takaful. (2). Untuk menguji secara empiris interaksi pengaruh simultan antara pengetahuan, promosi, dan kualitas layanan terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih PT. Asuransi Takaful.

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Takaful Surakarta dengan mengambil subjek penelitian adalah para nasabah perusahaan. Adapun sampel yang digunakan dalam sebanyak 100 orang diambil dari populasi yang ada yaitu masyarakat laweyan.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa secara parsial maupun secara simultan pengetahuan, promosi dan kualitas yalanan mempunyai pengaruh terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih PT. Asuransi Takaful.

Hanya sekitar 53,70 % minat responden dalam memilih PT. Asuransi Takaful dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan, promosi dan kualitas kayanan. Sedangkan sisanya 46,30% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Minat, pengetahuan, promosi dan kualitas layanan.

ABSTRACT

Teddy Surya Samudra. NIM C.0118 046 Title: **EFFECT OF PROMOTION KNOWLEDGE AND SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER'S INTERESTS IN CHOOSING PT. TAKAFUL INSURANCE IN SURAKARTA**. Thesis. Surakarta: Faculty of Economics and Business, Tunas Pembangunan University (UTP). January, 2020.

The purpose of this study are: (1) To empirically test the effect of partially between knowledge, promotion and service quality on Customer Interest in Choosing PT. Takaful Insurance. (2). To empirically examine the interaction of simultaneous influences between knowledge, promotion, and service quality on the Customer's Interest in Selecting PT. Takaful Insurance.

This research was conducted at PT. Takaful Surakarta Insurance by taking research subjects are the company's customers. The samples used in as many as 100 people were taken from the existing population, namely the Laweyan community.

The results of the study concluded that partially or simultaneously knowledge, promotion and quality of trust had an influence on the Customer's Interest in Choosing PT. Takaful Insurance.

Only about 53.70% of respondents' interest in choosing PT. Takaful Insurance can be explained by variables of knowledge, promotion and service quality. While the remaining 46.30% is explained by other factors outside this study.

Keywords: Interest, knowledge, promotion and service quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	6
A. Kajian Teori.....	6
1. Manajemen Pemasaran.....	6
2. Minat	7
3. Pengetahuan	9
4. Promosi	13
5. Kualitas Layanan	18
6. Peneltian Terdahulu Yang Relevan.....	22

B. Kerangka Pemikiran	24
C. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Ruang Lingkup Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
D. Jenis Dan Sumber Data	28
E. Tehnik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV :HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B. Deskripsi Responden	43
C. Uji Validitas dan Realibilitas	45
D. Hasil Analisis Data	49
E. Pembahasan	56
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	44
Tabel IV.2. Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Minat.....	45
Tabel IV.3. Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Pengetahuan.....	46
Tabel IV.4. Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Promosi.....	47
Tabel IV.5. Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .	48
Tabel IV.6 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	48
Tabel IV.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel IV.9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	51
Tabel IV.10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	53
Tabel IV.11 Hasil Uji t (t Test).....	54
Tabel IV.12 Anova.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	24
Gambar 2. Uji Normalitas P-Plot	50
Gambar 3. Uji Heterokedastisitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner	
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penyebaran Angket	
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Minat Ikut Asuransi	
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan	
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Minat Ikut Asuransi	
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan	
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi	
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	
Lampiran 11. Data Persipan Uji Statistik	
Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	
Lampiran 13. Surat Ijin Penelitian	
Lampiran 14. Kartu Bimbingan Skripsi	