**Analisis Pengaruh Harga, Proses Pelayanan dan**

**Kualitas Tenaga Penjual Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Asuransi**

**di Kota Bandung**

**(Studi Kasus PT AIG Insurance Indonesia)**

Sugesko, ST

Dr. H. Undang Juju, SE., MP

Dr. Tita Setiawati, SE., MM

(Pascasarjana Universitas Pasundan)

**ABSTRAK**

Tesis ini berjudul *Analisis Pengaruh Harga, Proses Pelayanan dan Kualitas Tenaga Penjual Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Asuransi di Kota Bandung (Studi Kasus PT AIG Insurance Indonesia)* dengan Pembimbing utama Dr. H. Undang Juju, SE., MP dan Pembimbing kedua Dr. Tita Setiawati, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh baik secara parsial maupun simultan dari Harga, Proses Pelayanan dan Kualitas Tenaga Penjual terhadap pengambilan keputusan pembelian produk asuransi di kota Bandung dengan mengambil studi kasus pada perusahaan PT AIG Insurance Indonesia.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan menggunakan sampel sebanyak 384 responden.Alat analisis yang digunakan adalah analisis *Regresi Linier Berganda*.

Hasil analisis dan temuan penelitian terdapat pengaruh yang signifikan tinggi dari Harga, Proses Pelayanan dan Kualitas Tenaga Penjual terhadap pengambilan keputusan pembelian produk asuransi PT AIG Insurance Indonesia sebesar 76,9 persen di kota Bandung.

Kata Kunci: Harga, Proses Pelayanan, Kualitas Tenaga Penjual, Keputusan Pembelian

***ABSTRACT***

This Thesis entitled is Analysis of the Influence of Price, Service Process and Quality of Sales people on making insurance product Purchasing Decision in Bandung city (case study of PT AIG Insurance Indonesia) with the main advisor Dr. H. Undang Juju, SE., MP and second advisor Dr. Tita Setiawati, SE., MM.

This study aims to find out and examine the effect both partially and simultaneously from the Price, Service Process and Quality of the Sales Force on the decision to purchase insurance products in the city of Bandung by taking case study at PT AIG Insurance Indonesia.

The study was conducted using descriptive and verification methods. The sampling technique used was purposive sampling, using a sample of 384 respondents. The analytical tool used is the analysis of Multiple Linear Regression.

The results of the analysis of the study have a significant high influence from the Price, Service Process and Quality of Sales People on the decision to purchase insurance products of PT AIG Insurance Indonesia by 76.9 percent in the city of Bandung.

*Keywords: Price, Service Process, Sales force Quality, Purchase Decision*

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.Alfabeta, Bandung.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller, 2016.*Marketing Management*.15th Global Edition.Prentice Hall.

Kotler, Phillip & G. Amstrong, 2012.*Marketing Management*.12th Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Kotler Phillip & G. Amstrong, 2014.*Principle of Marketing*.14th Edition.New Jersey Pearson Prentice Hall.

Lovelock, Christopher. 2011. *Service Marketing; People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall.

Lupioyadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta, Indonesia.

Machfoedz, M. 2013. *Pengantar Pemasaran Modern*. Akademi Manajemen Pemasaran YPKPN, Yogyakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabet, Bandung.

Zeithaml.Valarie, Bitner & Gremler. 2013. *Service Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm*, Sixth Edition. New York: McGraw Hill.

Utari, Nella Dwi. 2011. *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN JASA ASURANSI JIWA PADA PT. (PERSERO) ASURANSI JIWASRAYA JEMBER*. **URI:** <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/5621>.

Kristanto, Octo Budhi. 2013. *ANALISIS PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS ASURANSI AXA MANDIRI DI KLATEN*.  http://**eprints**.**ums**.**ac**.**id**/**29306/19**/**NASKAH\_PUBLIKASI\_ILMIAH**.**pdf**

Satwika, Dipta Rizky. 2011. *Analisis Pengaruh Promotional Mix dan Pengaruh Word of Mouth Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Membeli Produk Asuransi Jiwa. (Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Sequislife)*.repository.uinjkt.ac.id/ 101999-DIPTA RIZKY SATWIKA-FEB.PDF

Bajammal, Naimah Helmi. 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan menggunakan Jasa Asuransi AIA Financial Surabaya*.Jurnal ilmu dan riset manajemen volume 5, Nomor 3.

Wahyuningsih, Tri Harsini dan Ralina Transistari. 2015. *Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian produk asuransi pada wanita pekerja*. Jurnal bisnis dan ekonomi EFEKTIF.Vol 6, No. 1.

Buzatu, Christian. 2013. *The influence of behavioural factors of insurance decisian – a Romanian Approach. International economic conference of Sibiu post crisis 2013 economy: challenges and opportunities*. IECS.

Sean, Tan Hooi. 2014. *To buy or not to buy: Factors influencing life insurance purchase intention.*Thesis University Utara Malaysia.

<https://blogasuransijiwa.wordpress.com/2009/10/26/survei-tingkat-kepuasan-nasabah-asuransi/>

<http://www.marketing.co.id/kepuasan-pelanggan-industri-asuransi-menurut-accenture/>

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2017/04/02/171500726/rata-rata.belanja.asuransi.masyarakat.indonesia.capai.rp.1.29.juta.per.tahun>

<http://www.mauasuransi.com/artikel/2016/pertumbuhan-asuransi-di-2016-dan-prediksi-2017>

<https://www.cermati.com/artikel/perkembangan-perusahaan-asuransi-di-indonesia>

<http://bisnis.liputan6.com/read/2847030/ini-jurus-sri-mulyani-hadapi-kebijakan-ekstrem-trump>

Hubungan Antara Asuransi dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia <https://www.researchgate.net/publication/311936002_Hubungan_Antara_Asuransi_dan_Pertumbuhan_Ekonomi_di_Indonesia> [accessed Nov 23, 2017]