

PENGARUH *COMPANY REPUTATION, SALES PERSONS CHARACTERISTICS* DAN *SALES PERSONS RELATIONSHIP* TERHADAP *RELATIONSHIP QUALITY*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :
ANNAS SYUHADA
20010410144**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

PENGARUH *COMPANY REPUTATION*, *SALES PERSONS CHARACTERISTICS* DAN *SALES PERSONS RELATIONSHIP* TERHADAP *RELATIONSHIP QUALITY*

SKRIPSI



Oleh :
ANNAS SYUHADA
20010410144

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

PENGARUH *COMPANY REPUTATION*, *SALES PERSONS CHARACTERISTICS* DAN *SALES PERSONS RELATIONSHIP* TERHADAP *RELATIONSHIP QUALITY*

Diajukan Oleh :

ANNAS SYUHADA
20010410144

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Maria Yulia Dili D. A., SE, MSi

Tanggal 04 / 09 2006

SKRIPSI

**PENGARUH COMPANY REPUTATION, SALES PERSONS
CHARACTERISTICS DAN SALES PERSONS RELATIONSHIP
TERHADAP RELATIONSHIP QUALITY**

(Studi Kasus Kualitas Hubungan dalam Jasa Penjualan Asuransi Jiwa
PT. Bumi Asih Jaya Yogyakarta)

Diajukan Oleh :

ANNAS SYUHADA

20010410144

Skrripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 26 September 2006 Pukul 11:30-12:15 wib
Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si.

NIK: 143038

Penguji I

Meika Kurnia Puji R.D.A., SE., M.Si

NIK: 143072

Penguji II

Isthofaina Astuty, SE., M.Si.

NIK: 143041

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE., M.Si.

NIK: 143014

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT Dzat Yang Maha Agung yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul : “Pengaruh *Company Reputation*, *Sales Persons Characteristics*, dan *Sales Persons Relationship* terhadap *Relationship Quality*”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam menentukan arah hubungan yang berkualitas dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Ibu Meika Kurnia Puji R.D.A., S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Misbachul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Ika Nurul Qomari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Konsep Penelitian.....	9

2. Sales Persons Characteristics	11
3. Sales Persons Relationship.....	14
4. Relationship Quality	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Perumusan Hipotesis.....	19
1. Hubungan Company Reputation dengan Relationship Quality .	20
2. Hubungan Sales Persons Characteristics dengan Relationship Quality.....	21
3. Hubungan Sales Persons Relationship dengan Relationship Quality	22
D. Model Penelitian.....	24
BAB III METODA PENELITIAN	26
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	26
B. Jenis Data.....	26
C. Teknik Pengambilan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	27
F. Uji Kualitas Instrumen	31
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan PT. Asuransi Jiwa Dami Asik Jaya	38

2. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya.....	40
3. Program dan Jaminan Bumi asih Jaya	45
4. Perkembangan Nasabah dan Premi Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya.....	49
5. Falsafah Bumi Asih Jaya.....	50
6. Jaringan PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya.....	51
7. Perencanaan PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya dalam Pembayaran	52
B. Hasil Penelitian	54
1. Hasil Penyebaran Kuesioner dan Karakteristik Responden.....	54
2. Statistik Deskriptif.....	57
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
4. Analisis Korelasi dan Regresi Linier Berganda	61
5. Pengujian Hipotesis	63
C. Pembahasan	67
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Implikasi	70
C. Keterbatasan Penelitian dan Saran Bagi Peneliti Mendatang	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1. Indeks Reliabilitas.....	33
4.1. Jumlah Nasabah/Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya Tahun 2002–2005	49
4.2. Permintaan Premi Bumi Asih Jaya	50
4.3. Jumlah Populasi Karyawan PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya Bagian Penjualan dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	54
4.4. Jumlah Populasi Nasabah PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	54
4.5. Karakteristik Responden Karyawan PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya	55
4.6. Karakteristik Responden Nasabah PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya	57
4.7. Statistik Deskriptif	59
4.8. Hasil Uji Validitas <i>Company Reputation</i> (X_1).....	60
4.9. Hasil Uji Validitas <i>Sales Persons Characteristics</i> (X_2)	60
4.10. Hasil Uji Validitas <i>Sales Persons Relationship</i> (X_3).....	60
4.11. Hasil Uji Validitas <i>Relationship Quality</i> (Y)	61
4.12. Analisis Korelasi dan Regresi Linier Berganda.....	62
4.13. Hasil Uji – t.....	64
4.14. Hasil Uji – F	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1. Struktur Model	6
2.1. Hubungan <i>Company Reputation</i> , <i>Sales Persons Characteristics</i> , <i>Sales Persons Relationship</i> terhadap <i>Relationship Quality</i>	25
3.1. Kurva Distribusi t pada Uji Koefisien Regresi	35
3.2. Kurva Distribusi F pada Uji Koefisien Regresi	36
4.1. Struktur Organisasi Kantor Pemasaran Cabang Otonom PT. Asuransi Jiwa Rumi Asih Iana Vagunabarta	45

DAFTAR GAMBAR

1	1. Struktur Model.....	1
2	2.1. Hubungan Company Reputation, Sales Person Characteristics, Sales Person Relationship terhadap Relationship Quality.....	2
3	2.1. Kurva Distribusi t pada Uji Koefisien Regresi.....	3
3	2.2. Kurva Distribusi F pada Uji Koefisien Regresi.....	3
4	4.1. Struktur Organisasi Kantor Pemasseran Cabang Otonom PT Asuransi Jiva Bumi Arah Jaya Yogyakarta.....	4