

**Kepercayaan Konsumen Pada Asuransi Pendidikan di Lingkungan  
Semeru Kabupaten Jember**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Strata 1 (S-1) Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh:

**Bilqis Nudhar Nabilah**

**1110811037**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2016**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Satu (S1) Psikologi

Pada Tanggal  
4 Agustus 2016

Mengesahkan  
Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Dekan

Siti Nur'aini, S.Psi., Msi  
NIP (197702122005012002)

**Dewan Penguji**

**Tanggal, 4 Agustus 2016**

1. Siti Nur'aini, S.Psi., Msi ( 197702122005012002 ) \_\_\_\_\_
2. Danan Satriyo W, S.Sos., Msi ( 1312649 ) \_\_\_\_\_
3. Erna Ipak R, S.Psi., MA ( 197805072005012001 ) \_\_\_\_\_

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Bilqis Nudhar Nabilah

Nim : 1110811037

Dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, menyatakan bahwa skripsi **ini** adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Jember, 4 Agustus 2016

Yang menyatakan,

**Bilqis Nudhar Nabilah**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **Kupersembahkan skripsi ini kepada :**

Papa Totok Dwi Kuryanto dan Mama Sri Wahyuni tercinta terima kasih telah menjadi orang tua yang hebat, yang selalu menjadi penasehat dikala hati sedang jatuh.

Kakak - kakakku Senki Desta Galuh dan Siti Nailah terima kasih sudah menjadi motivator dalam penyelesaian skripsiku.

## MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan...  
Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan...”

(QS. Al Insyirah : 5 – 6)

“Yang bisa menguatkanmu adalah dirimu sendiri”

(Siti Nur Anini)

“Never let the fear of striking out keep you from playing the game”

(BNN)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil alamin, rasa syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena hanya atas izin dan kasih sayangnya yang dapat memudahkan segala sesuatu yang sulit bagi manusia. Shalawat serta salam akan selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. terselesaikannya karya ini merupakan sebuah perjalanan panjang yang tidak hanya membawa penulis pada proses pembelajaran akademis namun penulis merasa sebagai pembelajaran komprehensif bagi terbentuknya sebuah kematangan pribadi dalam tingkatan yang lebih tinggi. Karya kecil ini tercipta dengan serba keterbatasan, dengan bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak karya ini bisa terwujud. Dengan penuh takzim penulis menghantarkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Siti Nur'aini S.Psi., Msi selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember, dosen wali angkatan 2011 dan dosen pembimbing I terima kasih telah menjadi ibu yang baik, menjadi pembimbing sekaligus motivator dan banyak memberikan perhatiannya.
2. Bapak Danan Satriyo Wibowo. S.Sos., Msi selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan masukan dan meluangkan waktunya untuk penulis serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
3. Ibu Erna Ipak Rahmawati, S.Psi.. M.A selaku dosen penguji terima kasih telah banyak membantu memberikan masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
4. Kepada seluruh dosen dan staf pengajaran fakultas psikologi selaku pengajar dan pengurusan administrasi yang telah banyak membantu dalam menyumbangkan ilmu dan kepeduliannya terhadap mahasiswanya.
5. Ibu-ibu lingkungan Perumahan Semeru kabupaten Jember yang telah memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk melakukan penelitian ini.
6. Teman-teman di Fakultas Psikologi angkatan 2011 pada seluruh pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu. Penulis mengucapkan

terimakasih atas dukungan, semangat dan kebersamaanya selama kuliah hingga selesai. Sahabat selama dibangku kuliah (Lola, Maya, Meyvita, Rossi Ayu, Yunita Lailatul, Riris, Citra, Bella, Lyla, Mas Lutvi, Mas Rizky Biebir, dan Mas Rizky Yudhi) yang telah senantiasa menyemangati dan menghibur selalu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sempurna danmengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penuliskan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat.

Jember, 4 Agustus 2016

Wassalam

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Kepercayaan Konsumen.....	11
1. Definisi Kepercayaan Konsumen.....	11
2. Dimensi Kepercayaan Konsumen .....	12
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen .....	14
4. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	15
5. Dinamika Kepercayaan Konsumen.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	17
a. Populasi.....	17



b. Sampel.....	18
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
D. Metode Pengumpulan Data.....	21
E. Metode Analisis Data.....	22
a. Uji Deskriptif.....	22
b. Uji Asumsi.....	23
<b>BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Orientasi Kacah dan Persiapan.....	25
1. Orientasi Kacah.....	25
2. Persiapan Uji Coba.....	25
3. Hasil Uji Coba.....	26
4. Proses Pelaksanaan Penelitian .....	27
5. Hasil Penelitian .....	28
B. Hasil Analisa Data.....	30
C. Pembahasan.....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. <i>Blue Print</i> Skala Kepercayaan Konsumen .....	20
Tabel 2. Hasil Validitas Skala Kepercayaa Konsumen (Data Uji Coba) .....	26
Tabel 3. Hasil Uji Coba Reliabilitas Skala Kepercayaan Konsumen.....	27
Tabel 4. Hasil Validitas Skala Kepercayaan Konsumen (Data Sesungguhnya) .....	28
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepercayaan Konsumen.....	29
Tabel 6. Hasil <i>Descriptive Statistics</i> Kepercayaan Konsumen .....	30
Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Kepercayaan konsumen .....	31
Tabel 8. Hasil Penghitungan Kategori dan Prosentase Kepercayaan konsumen .....	32
Tabel 9. Hasil Penghitungan dan Kategori Berdasarkan Aspek Prosentase Kepercayaan Konsumen.....	33
Tabel 10. Hasil Penghitungan dan Kategori Berdasarkan Data Demografis Tingkat Pendidikan .....	34
Tabel 11. Hasil Perhitungan dan Kategori Berdasarkan Data Demografis Tingkat Penghasilan .....	34
Tabel 12. Hasil Perhitungan dan Kategori Berdasarkan Data Demografis Jumlah Anak .....	35
Tabel 13. Hasil Perhitungan dan Kategori Berdasarkan Data Demografis Pengalaman .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lampiran Uji Coba.....	47
Lampiran 2. Data Uji Coba Kepercayaan Konsumen. ....	48
Lampiran 3. Uji Coba Validitas Kepercayaan Konsumen.....	49
Lampiran 4. Uji Coba Reliabilitas Kepercayaan Konsumen.....	51
Lampiran 5. Lampiran Uji Sesungguhnya.....	52
Lampiran 6. Data Kepercayaan Konsumen.....	53
Lampiran 7. Uji Validitas Kepercayaan Konsumen.....	54
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Kepercayaan konsumen .....	57
Lampiran 9. Hasil <i>Descriptive Statistics</i> Kepercayaan Konsumen .....	58
Lampiran 10. Data Tingkat Pendidikan.....	59
Lampiran 11. Data Tingkat Penghasilan .....	62
Lampiran 12. Data Jumlah Anak.....	67

## DAFTAR PUSTAKA

- Ari, Ida Ayu Gede Rat Praba dan Dewi Puri Astuti.(2014). *Peran Persepsi Individu Terhadap Asuransi dan Model Kepercayaan Kesehatan dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Asuransi*.Jurnal Psikologi Udayana 2014, Vol 1, No. 2, 381 - 388
- Azwar.(2009). *Penyusunan Skala Psikologi*.Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Ba, S., & Pavlou. (2002). *Evidence of The Effect of Trust Building Tecnology in Electronic Market: Price Premiums & Buyer Behavior*. *MIS quarterly*.26(3).Diunduhdari:<http://oz.stern.nyu.edu/rr2001/emkts/ba.pdf>. Diakses: 05 Juni 2015, pp.243-268
- Caroline, Paskarina. (2014). *Asuransi Pendidikan Alternatif Pendanaan Pendidikan*.Bandung: Universitas Padjajaran.
- Chen, S.C. and Dillon, G.S. (2003).*Interpreting Dimensions of Consumers Trust in E-Commerce*. *Information Technology and Management*, Vol. 4, No. 2-3,pp.308-318
- Data Kemendikbud. [www.kemendikbud.go.id](http://www.kemendikbud.go.id)
- Ferrinadewi, E. (2008).*Merek dan Psikologi Konsumen*.Jakarta : Graha Ilmu.
- Firdayanti, Restika. (2013). *Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce dengan Kepercayaan Konsumen dalam Membeli Produk Fashion Online*.*Journal of Social and Industrial Psychology* Vol 1, 2012
- Fitrah, Ramadani Aulia, dkk. (2013). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Melalui E-Commerce dengan Persepsi Risiko Sebagai Variabel Mediator*.*Jurnal Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya*.
- Hadi, Cholichul, Vivi Susanti. (2013). *Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget secara Online*.*Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Unair* Vol 02 N. 01, April 2013
- Kotler, Phillip. (2000). *Manajemen Pemasaran*.Edisi Milenium. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_ dan Kevin Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*.Jilid 1. Edisi ke 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kerlinger, Fred N. (2005). *Asas-asas penelitian Behavioral*.Yogyakarta: Gajah Mada University Press

- Margono, S. (2013). *Metode penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gp Press
- Mayer, R.C., Davis, J.H. and Schoorman, F.D. (1995). *An Integrative model of Organizational Trust*.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3, pp. 20-39.
- McKington, D.H., V. Choudury., & C. J. Kacmar. (2002). *Developing And Trust Meausure for E-Commerce: An Integrative Typology*. *Information System Research*.13(3), 334-59. Michigan: Michigan State University.
- Prasetijo, R., Ihalauw, J.J.O.I. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Rofiq, Ainur. (2007). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce di Indonesia)*. Tesis (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang
- Rosseau et al. (1998). *Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust*. *Academy of Management Review*, 23 (3), 393-404.
- Sangadji, Etta Mamang. (2010). *Metode Penelitian Pendektan Praktis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Siow, N. (2013). *Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Satria Ful50 di Kota Manado*. Diunduh dari: <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2312/1866>. Diakses: 01 Juni 2015. *Jurnal Emba*. 1(3). Pp. 1069-1078
- Susanti, Vivi dan Cholichul Hadi.(2013). *Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pemebelian Gadget Secara Online*. Surabaya: Jurnal Psikologi Industri dan organisasi Vol 02 No 01 April, 2013
- Sugiyono.(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_ (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Taroreh, Oktavianus, dkk. (2015). *Pengaruh Persepsi Knsumen dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Jasa Asuransi Pada Asuransi Jasindo Manado*. *Jurnal EMBA* Vol. 3 No. 3 Sept. 2015, 312-321

- Wahyudi, Ihsan.(2010). *Pelaksanaan Asuransi Pendidikan Mitra Iqra di Asuransi Bumi Putra Syariah Surakarta*.Surakarta: Tests (diterbitkan)Universitas Sebelas Maret
- Wiedenfels, G. 2009. *Trust of Potential Buyers in New Entrepreneurial Ventures*.Wiesbaden: Gabler.
- Winarsunu, Tulus. (2010). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*.Malang: UMM Press.
- Zaheer, A., Bachmann, R. (2006).*Handbook of trust research*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.