

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA PEMASARAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE**

**S K R I P S I**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan**

**dalam memperoleh gelar sarjana S1**

**Jurusan Ekonomi**



**Oleh:**

**NICO PRATAMA**

**NIM : 08.2.007**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI**

**PALEMBANG**

**2012**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA PEMASARAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE**

**Disusun oleh:**

**NICO PRATAMA  
NIM : 08.2.007**

**Telah disetujui oleh:**

**Ketua Pembimbing**

---

**Catharina Clara, S.E.,M.Si.**

**Tanggal, 16 Maret 2012**

**S K R I P S I**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA PEMASARAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**NICO PRATAMA  
NIM : 08.2.007**

**telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 16 Maret 2012  
dan dinyatakan memenuhi syarat**

**Susunan Tim Penguji**

<b>Nama Lengkap</b>		<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	<b>: Catharina Clara, S.E., M.Si.</b>	.....
<b>Anggota</b>	<b>: Lina, S.E., M.Si.</b>	.....
<b>Anggota</b>	<b>: M.J. Tyra, S.E., M.M</b>	.....

**Palembang, 16 Maret 2012  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi  
Ketua Jurusan Manajemen**

**M. Rinamurti S.E.,M.M**

MOTTO :

Yesterday is history, Tomorrow  
is mystery, Today is a gift

Special Thanks For :

My God Jesus Christ

My Parents & My Brothers

My Friends

Almamaterku

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Prudential Life Assurance**

yang sudah diujikan di depan tim penguji adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Apabila saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh sekolah tinggi batal saya terima.

Palembang, 16 Maret 2012  
Yang memberi pernyataan

---

Nico Pratama



## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Prudential Life Assurance.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 16 Maret 2012, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan **MENARIK SKRIPSI YANG SAYA AJUKAN SEBAGAI HASIL TULISAN SAYA SENDIRI INI**. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti **GELAR DAN IJASAH YANG TELAH DIBERIKAN OLEH SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI BATAL SAYA TERIMA**.

Palembang, 16 Maret 2012

Yang memberi pernyataan



Nama : Nico Pratama  
NIM : 082007

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

Catharina Clara, S.E., M.Si.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Lina, S.E., M.Si.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.