

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AGEN DAN KUALITAS  
PRODUK PT. PRUDENTIAL TERHADAP LOYALITAS**

**NASABAH**

**Oleh :**

**Nama : HANSEN SUBROTO**

**NIM : 21110351**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi Manajemen**

**Konsentrasi Manajemen Pemasaran**



**KWIK KIAN GIE**  
**SCHOOL OF BUSINESS**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**25 AGUSTUS 2017**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AGEN DAN KUALITAS PRODUK PT. PRUDENTIAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH

Diajukan Oleh

Nama : Hansen Subroto

NIM : 21110351

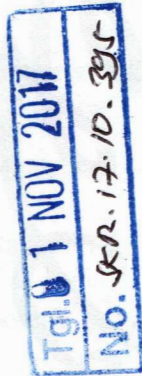
Jakarta, 25 Agustus 2017

Belian	:	Hansen
Sumbanaan	:	
Pengganti Buku Hilang	:	
Fotocopy	:	

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing

(Dra. Bernadine, M. Com.)



© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.





## ABSTRACT

### Hansen Subroto/21110351/2017/PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AGEN DAN KUALITAS PRODUK PT. PRUDENTIAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH/Dra. Bernadine M. Com.

**NASABAH/Dra. Bernadine M. Com.**

Asuransi sekarang ini sudah tidak lagi dipandang sebagai sesuatu yang asing bagi masyarakat, dimana masyarakat sudah mulai melihat asuransi sebagai kebutuhan untuk mengurangi resiko yang mereka tanggung seperti kesehatan, harta, jiwa, dan sebagainya.

PT. Prudential sebagai salah satu perusahaan asuransi besar di Indonesia memiliki banyak pesaing, sehingga menuntut PT. Prudential untuk meningkatkan kualitas pelayanan agen serta produknya untuk menjaga nasabah baik lama maupun baru agar tetap loyal terhadap Prudential. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan agen dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis deskriptif, Validitas, Reliabilitas, dan Regresi Linier berganda yang digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan dari pengumpulan data di lapangan untuk memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Banyaknya sampel yang diteliti adalah 91 responden yang memiliki polis Prudential di Prudynamic Central Park.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa persamaan regresi linear berganda untuk pengaruh kualitas pelayanan agen dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah adalah  $Y=1.633+0.276x_1+0.459x_2$ . Kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar  $5.585 > t$  tabel  $1.66235$  maka ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas. Kualitas produk sebesar  $0.459$  nilai t hitung sebesar  $5.643 > t$  tabel  $1.66235$  senada dengan kualitas pelayanan ada hubungan positif dengan loyalitas.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRACT

Hansen Subroto/21110351/2017/ **THE INFLUENCE OF AGENT SERVICE**

**QUALITY AND PRODUCT QUALITY PT. PRUDENTIAL TOWARDS**

**CUSTOMER LOYALTY /Dra. Bernadine M. Com.**

Insurance now is no longer seen as something foreign by public, people have started looking for insurance as a need to reduce their risk such as health, assets, life, etc.

PT. Prudential as one of the major insurance companies in Indonesia has many competitors, it makes Prudential need to improve their agent quality and products to keep both old and new customer loyal with Prudential. This research was conducted to determine the effect of agent service quality and product quality on customer loyalty.

The method used for this research is descriptive analysis, validity, reliability and multiple linear regression which is used to test the truth from hypothesis implemented from data collection in the field to predict and explain the relation or influence of a variable towards other variables. The number of sample studied was 91 respondents who had Prudential policy in Prudynamic Central Park.

Based on the result of research, it can be concluded that multiple linear regression equation for influence of agent service quality and product quality to customer loyalty is  $Y = 1.633 + 0.276x_1 + 0.459x_2$ . Quality of service with a t value of  $5.585 > t$  table  $1.66235$  there is a positive relationship between service quality and loyalty. Product quality of  $0.459$  t value of  $5.643 > t$  table  $1.66235$  in line with the quality of service there is a positive relationship with loyalty.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan lancar. Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen program studi Manajemen konsentrasi pemasaran di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, serta motivasi lebih selama proses penulisan penelitian ini. Pihak-pihak tersebut adalah:

1. Ibu Dra. Bernadine M.Com., selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberi kritik dan saran, meluangkan waktu, saran, dan bantuan untuk penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik penelitian ini.

2. Seluruh Dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan pengetahuan sejak semester awal sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Strata 1.

3. Seluruh staf perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu penulis mencari sumber-sumber penulisan untuk penelitian ini.

4. Teman-teman terbaik diantaranya adalah Lee Wibowo, Joshua, Timothy, dan teman-teman mahasiswa/i yang tidak dapat penulis sebut satu per satu sebagai teman terbaik penulis yang telah ikut menemani dan mendukung penulis saat mengalami kejenuhan dalam proses penyelesaian penelitian ini.





5. Ayah, Ibu, Saudara Kandung yang telah ikut membantu mendoakan dan mendukung penulis sampai akhir proses penyelesaian penelitian ini.

Demikianlah penelitian ini dibuat oleh penulis dengan sepenuh hati. Penulis mengharapkan kritik dan saran dapat disampaikan agar penelitian ini dapat disempurnakan menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kiranya penelitian ini dapat bermanfaat untuk segenap pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Agustus 2017

Hansen Subroto

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Batasan Penelitian.....	7
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	8
 <b>BAB II FUNDASIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	 <b>9</b>



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





A. Kualitas Produk dan Jasa.....	9
B. Definisi Asuransi, Agen, dan Unit Link .....	20
C. Definisi Loyalitas Pelanggan .....	28
D. Penelitian Terdahulu .....	30
E. Kerangka Pemikiran .....	31
F. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Desain Penelitian .....	33
B. Obyek Penelitian .....	33
C. Pengukuran Variabel Penelitian .....	33
D. Metode Pengumpulan Data .....	39
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	39
F. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
B. Analisis Deskriptif .....	56
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



B. Saran .....76

**DAFTAR PUSTAKA** .....77

**LAMPIRAN** .....79

**Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Aset Perusahaan-Perusahaan Asuransi di Indonesia tahun 2016 .....	2
Tabel 2.1	Tabel Akuisisi Unit Link .....	25
Tabel 2.2	Tabel Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.3	Tabel Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1	Variabel Kualitas Layanan Agen.....	34
Tabel 3.2	Variabel Kualitas Produk .....	36
Tabel 3.3	Variabel Loyalitas .....	37
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.4	Data Dari 3 Variabel Pertanyaan.....	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	60
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Loyalitas .....	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.9	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Heterokedastis Dengan Metode Glezser .....	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas Dengan Korelasi Antar Variabel Independen	69
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan Model Regresi Linier berganda.....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji T Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	List Nasabah Loyal Prudential .....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4.1	Uji Normalitas dalam Grafik Normal .....	63
Gambar 4.2	Uji Scatter Heterokedastis .....	66

© Hak cipta milik BIKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dukungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.