

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI JAKARTA

Oleh:

Nama : Shirley Widjaya

NIM : 29100517

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Konsentrasi Pemasaran



## KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA  
OKTOBER 2015

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

## PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI JAKARTA

Diajukan Oleh  
Nama : Shirley Widjaya  
NIM : 29100517

Jakarta, 5 Maret 2015

Disetujui Oleh :  
Pembimbing



( Dergibson Singian, Ir. M.M )

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA 2015

### © 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.





## ABSTRAK

Shirley Widjaya / 29100517 / 2010 / Pengaruh Kualitas Layanan PT Prudential Life Assurance Terhadap Loyalitas Nasabah di Jakarta / Dergibson Siagian, Ir., M.M.

Asuransi merupakan salah satu bentuk jasa yang memberikan banyak kegunaan baik dan diharapkan dapat menampung sekian banyak resiko itu untuk kelangsungan hidup perseorangan, masyarakat maupun perusahaan. Tetapi pada masa sekarang masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya asuransi hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sejauh mana faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan mengetahui serta menjelaskan pengaruh diantara kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian yang dilakukan penulis adalah mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan mengacu pada teori bauran pemasaran, yaitu kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dan jenis penelitian deskriptif. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu non-probability sampling dengan jenis judgemental sampling dengan sampel sebanyak 100 responden nasabah PT Prudential Life Assurance di Jakarta. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, analisis statistik deskriptif dan rentang skala untuk mengetahui pengaruh antar variabel serta tingkat loyalitas konsumen.

Hasil analisis regresi linear sederhananya yaitu,  $Y = 2,963 + 0,261 X$ . Variabel independen yaitu kualitas layanan sebesar 0,261 mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel dependen yaitu loyalitas konsumen. Hasil nilai rata-rata pada rentang skala menunjukkan nilai antara 3,4 – 4,2 yang artinya nasabah setuju bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dan koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,077, hal ini membuktikan bahwa bahwa variabel independent (kualitas layanan) dapat menjelaskan sebesar 7,7%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Serta nasabah PT Prudential Life Assurance setuju akan kualitas layanan yang diberikan mempengaruhi loyalitas konsumen. Maka untuk perusahaan PT Prudential Life Assurance harus dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanannya, dan untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel atau indikator baru, karena masih terdapat faktor diluar kualitas layanan yang mempengaruhi loyalitas konsumen.



## ABSTRACT

Shirley Widjaya / 29100517 / 2010 / The Effect of Service Quality Prudential Life Assurance Towards Customer Loyalty in Jakarta/ Dergibson Siagian, Ir., M.M.

Insurance is one of the services that give a lot of good usability and it is expected to accommodate many risks for individuals, communities and companies survival. But at present there are still many people who do not realize the importance of this insurance is caused by several factors. The formulation of the problem in this research is the extent to which factors influence service quality on customer loyalty. This study aims to determine and explain the effect between service quality on customer loyalty.

Research by the author is about the effect of service quality towards customer loyalty with reference to the theory of the marketing mix such as quality of service, customer satisfaction and customer loyalty.

Methods of this research is used a survey approach and descriptive research. The sampling method is used a non-probability sampling with the type of judgmental sampling, with a sample of 100 respondents from customers of Prudential Life Assurance in Jakarta. Analysis of the data is used a simple linear regression analysis, statistical analysis descriptive and range scale to determine the influence between variables and the level of customer loyalty.

Results of simple linear regression analysis is,  $Y = 2.963 + 0.261 X$ . The independent variable is the service quality of 0.261 has a positive influence on the dependent variable is loyalty consumers. The results of the average value in the range scale indicates a value between 3.4 to 4.2 which means the customer agrees that the service quality towards on customer loyalty. And the coefficient of determination obtained amounted to 0.077, it is proved that that the independent variable (quality of service) can be explained by 7.7%, while the rest is explained by factors not examined.

Based on the research, the results can be concluded that the variable of service quality is significant positive effect on customer loyalty. And customers of PT Prudential Life Assurance agree about the quality of services provided affect customer loyalty. Therefore Prudential Life Assurance must be able to maintain and improve the quality of its services, and for further research is recommended to add a few variable or indicator, because there are more factors beyond the quality of the services that affect customer loyalty.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan dan kasih-Nya yang telah diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Selama pembuatan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dergibson Siagian, Ir., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu menyelesaikan dan menyusun skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.

2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah memberikan ilmunya selama mengajar di perkuliahan.

3. Mami, Papi, Popo, Mario dan keluarga yang telah memberikan dorongan semangat selama pembuatan skripsi ini.

4. Marcella Endah, Thjin Irene dan Steven Hans selaku teman seperjuangan penulis yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Tertia Devina selaku teman penulis yang telah menemani, mendengarkan dan memberikan dorongan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.



Akhir kata penulis meminta maaf atas ketidaksempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang

membutuhkannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

Jakarta, 5 Februari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Batasan Penelitian .....	5
E. Rumusan Masalah .....	5
F. Tujuan Penelitian .....	5
G. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Layanan (Jasa) .....	7
a. Pengertian Layanan .....	7
b. Kategori-Kategori Bauran Jasa .....	8
c. Karakteristik Jasa .....	9

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Larangan menyalin 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.





**© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

2. Kualitas Layanan .....	10
a. Pengertian Kualitas Layanan .....	10
b. Dimensi Kualitas Layanan .....	11
c. Strategi Pemasaran untuk Perusahaan Jasa .....	12
3. Kepuasan Konsumen .....	13
a. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	13
b. Mengukur dan Memantau Kepuasan Konsumen .....	14
c. Strategi Kepuasan Konsumen .....	16
4. Loyalitas Konsumen .....	18
a. Pengertian Loyalitas Konsumen .....	18
b. Empat Situasi Kemungkinan Konsumen .....	19
c. Pengukuran Loyalitas .....	21
d. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran .....	23
D. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Objek Penelitian .....	25
B. Desain Penelitian .....	25
C. Variabel Penelitian .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	29
F. Teknik Analisis Data .....	30





**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN ..... 40**

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

<b>A. Gambaran Umum Perusahaan ..... 40</b>	40
1. Sejarah Perusahaan ..... 40	40
2. Struktur Organisasi Perusahaan ..... 43	43
3. Tugas dan Wewenang Perusahaan ..... 44	44
<b>B. Analisis Deskriptif ..... 45</b>	45
1. Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 45	45
a. Uji Validitas ..... 45	45
b. Uji Reliabilitas ..... 47	47
2. Karakteristik Responden ..... 47	47
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 47	47
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 48	48
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... 48	48
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan ..... 49	49
3. Analisis Indeks Per Variabel ..... 49	49
a. Kualitas Layanan ..... 49	49
b. Loyalitas Konsumen ..... 56	56
<b>C. Hasil Penelitian ..... 59</b>	59
1. Rentang Skala ..... 59	59
a. Kualitas Layanan ..... 59	59
b. Loyalitas Konsumen ..... 63	63
2. Uji Asumsi Klasik ..... 66	66
a. Uji Normalitas ..... 66	66

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Uji Autokorelasi ..... 67

c. Uji Heteroskedastisitas ..... 68

3. Koefisien Determinasi ..... 69

4. Koefisien Korelasi ..... 69

5. Analisis Regresi ..... 70

D. Pembahasan ..... 70

**KESIMPULAN DAN SARAN** ..... 74

A. Kesimpulan ..... 74

B. Saran ..... 74

**DAFTAR PUSTAKA** .....

**LAMPIRAN** .....

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**BAB V**

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 3.1	Variabel Kualitas Layanan .....	27
Tabel 3.2	Variabel Loyalitas Konsumen .....	28
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.3	Usia Responden .....	47
Tabel 4.4	Genis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4.5	Jenis Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4.6	Penghasilan per bulan Responden .....	49
Tabel 4.7	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	66
Tabel 4.8	Runs Test .....	67
Tabel 4.9	Correlations .....	68
Tabel 4.10	Model Summary (Koefisien Determinasi) .....	69
Tabel 4.11	Model Summary (Koefisien Korelasi) .....	69
Tabel 4.12	Coefficients (Analisis Regresi) .....	70

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.

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Diagram Segitiga Pemasaran Jasa .....	12
Gambar 2	Perilaku Pembelian Ulang .....	19
Gambar 3	Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4	Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance .....	44

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.

