

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ASURANSI ALLIANZ DI
JAKARTA**

Oleh:

Nama : Ricky Dharmawan
NIM : 721190233

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis**

**Program Studi Administrasi Bisnis
Konsentrasi Kewirausahaan**



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
MARET 2023**

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



(C) 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.

PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ASURANSI ALLIANZ DI
JAKARTA**

Diajukan oleh :

Nama : Ricky Dharmawan

Nim : 72190233

Jakarta, 21 Agustus 2023

Disetujui oleh

Pembimbing,

(Morryessa Brandinie, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

ABSTRAK

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

Hak Cipta Diliindungi 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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS



Ricky Dharmawan / 72190233 / 2023 / Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Allianz Di Jakarta / Pembimbing Ibu Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Asuransi menjadi salah satu topik yang banyak dibicarakan di tahun 2019. Pasalnya pada bulan Desember 2019 menjadi awal munculnya jenis virus baru yaitu SARS-CoV-2 yang lebih dikenal dengan nama Covid 19 yang telah mengubah aspek kehidupan manusia. Salah satu perusahaan asuransi yang terkemuka di Indonesia ialah PT. Allianz Life Indonesia. PT. Asuransi Allianz Life Indonesia berdiri pada tahun 1996 yang bergerak di bidang asuransi jiwa, kesehatan, dana pensiun, dan syariah. Salah satu hal yang menjadi perhatian ketika membeli asuransi ialah merek dari asuransi itu sendiri. Industri asuransi bergerak dalam penjualan jasa, sehingga layanan yang baik perlu menjadi perhatian bagi perusahaan asuransi maupun calon konsumen dalam terjadinya penjualan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian asuransi Allianz.

Variabel independen pertama dalam penelitian ini adalah citra merek yang terdiri atas beberapa indikator yaitu identitas merek, asosiasi merek, personalitas merek, sikap dan perilaku merek, manfaat dan keunggulan merek. Variabel independen kedua ialah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Variabel dependen yang dipakai ialah keputusan pembelian yang terdiri dari pilihan produk, pilihan merek, pilihan saluran pembelian, waktu pembelian, dan jumlah pembelian.

Objek penelitian ini ialah asuransi Allianz dan subjeknya adalah nasabah asuransi Allianz. Sampel yang diambil sebanyak 109 responden dengan metode pengambilan data menggunakan kuesioner melalui *google form*. Teknik pengambilan sampel adalah *non- probability sampling* dengan kriteria responden adalah nasabah asuransi Allianz serta data diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS.

Hasil penelitian yang didapat ialah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian asuransi Allianz. Dimana kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih besar serta dominan terhadap keputusan pembelian asuransi Allianz dibandingkan citra merek.

Kesimpulan yang dapat diambil ialah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian asuransi Allianz serta kualitas layanan mempunyai pengaruh yang lebih besar dan dominan terhadap keputusan pembelian asuransi Allianz.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian



© 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.



ABSTRACT

Ricky Dharmawan / 72190233 / 2023 / *The Influence of Brand Image and Service Quality on Allianz Insurance Purchasing Decisions in Jakarta* / Supervisor Mrs. Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Insurance is one of the most discussed topics in 2019. Because December 2019 became the beginning of the emergence of a new type of virus, namely SARS-CoV-2, better known as Covid 19 which has changed aspects of human life. One of the leading insurance companies in Indonesia is PT. Allianz Life Indonesia. PT. Allianz Life Indonesia was established in 1996 which is engaged in life, health, pension funds, and sharia insurance. One of the things that become a concern when buying insurance is the brand of the insurance itself. The insurance industry is engaged in selling services, so good service needs to be a concern for insurance companies and potential customers in the occurrence of sales. Therefore, researchers are interested in conducting research with the aim of determining the influence of brand image and service quality on Allianz insurance purchasing decisions.

The first independent variable in this study is brand image which consists of several indicators, namely brand identity, brand association, brand personality, brand attitude and behavior, benefits and brand advantages. The second independent variables are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The dependent variable used is the purchase decision consisting of product choice, brand choice, purchase channel choice, purchase time, and purchase amount.

The object of this study is Allianz insurance and the subject is Allianz insurance customers. The sample was taken as many as 109 respondents using a data collection method using a questionnaire through a google form. The sampling technique is non-probability sampling with the criteria of respondents being Allianz insurance customers and data processed using the IBM SPSS application.

The results of the research obtained are that there is a positive and significant influence between brand image and service quality on Allianz insurance purchasing decisions. Where the quality of service has a greater and dominant influence on Allianz insurance purchasing decisions than brand image.

The conclusion that can be drawn is that there is a positive and significant influence between brand image and service quality on Allianz insurance purchasing decisions and service quality has a greater and dominant influence on Allianz insurance purchasing decisions.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Purchasing Decision



© 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.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sebab berkat dan Rahmat yang diberikan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Allianz Di Jakarta" sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat banyak rintangan yang peneliti hadapi, tetapi pada akhirnya dapat diselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Moryessa Brandinie, S.E, M.M sebagai dosen pembimbing skripsi yang sudah meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sudah mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menempuh studi.
3. Kedua orang tua yang selalu mendukung, menghibur, serta mendoakan peneliti selama proses penyusunan skripsi
4. Semua teman-teman yang telah menemani peneliti dalam perkuliahan dan kehidupan peneliti yang telah memberikan motivasi, dorongan, dan semangat bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi yang dibuat.





Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi masih terdapat banyak kekurangan dan banyak hal yang masih harus diperbaiki. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangatlah dibutuhkan bagi peneliti. Semoga skripsi ini dapat memberikan pengetahuan bagi setiap individu terutama pembaca.

Jakarta, 10 Juli 2023

Ricky Dharmawan

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 ISI

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	2
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Variabel penelitian	Error! Bookmark not defined.

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



3.4	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Analisi Profil Responden	41
4.2.3	Analisis Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Uji F	Error! Bookmark not defined.
4.2.7	Uji t (Pengujian Hipotesis Penelitian).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.8	Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Analisis Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisis Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Analisis Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Analisis Regresi	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... Error! Bookmark not defined.

5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.



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

Hak Cipta Diliindungi 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 Data 5 perusahaan asuransi terbesar di Indonesia berdasarkan aset kelolaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Dimensi Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Dimensi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Dimensi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Rentang Skala	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Domisili	43
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Citra Merek	45
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	46
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	1 Testimoni Claim Asuransi Allianz.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1	1 Proses Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2	2 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4	1 Logo Allianz	Error! Bookmark not defined.



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.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Data Profil Responden Berdasarkan Nama	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Data Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Data Profil Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Profil Responden Berdasarkan Domisili	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Profil Responden Berdasarkan Produk Asuransi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Data Kuesioner Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Data Kuesioner Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Data Kuesioner Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 Hasil <i>Output</i> Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15 Hasil <i>Output</i> Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16 Hasil <i>Output</i> Uji Multikolonieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17 Hasil <i>Output</i> Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 18 Hasil <i>Output</i> Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 19 Hasil <i>Output</i> Uji T	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 20 Hasil <i>Output</i> Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 21 Hasil Originalitas Melalui TurnItIn.....	85

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