

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENETAPAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. MALACCA TRUST
WUWUNGAN INSURANCE (MTWI) WILAYAH I JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

Nama : WAHYU PRADANA

NIM : 43113110327

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Wahyu Pradana

NIM : 43113110327

Program : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCUBUANA
Jakarta, Agustus 2015
PETERAI
EMPEL
TGL. 20
AD94ADF094492485
3000
TIGA RIBU RUPIAH
Wahyu Pradana

NIM : 43113110327

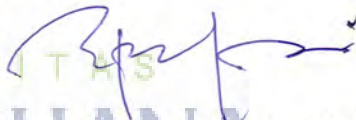
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Pradana
NIM : 43113110327
Program : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 27 Agustus 2015

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Erna S. Imaningsih, SE.M.Si

Tanggal: 29/8 2015

Tanggal: 28-8-15 .

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 1/9/2015

Tanggal: 29/8 2015

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penetapan Harga terhadap Loyalitas Nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan (MTWI) Wilayah 1 Jakarta”** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur alhamdulillah atas kekuatan dari Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

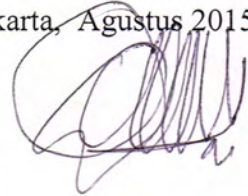
1. Kedua orang tua saya tercinta Mama dan Papa serta adik saya, yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis, serta memberikan semangat dan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan selaku dosen pembimbing saya tercinta, terima kasih atas semua bimbingan, nasehat, saran, dan semua yang sudah ibu berikan kepada saya.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya yang bermanfaat bagi saya.
6. Kepada Bapak selaku Kepala Cabang PT. Malacca Trust Wuwungan (MTWI) Wilayah 1 Jakarta. Terima kasih sudah memberikan saya izin untuk memberikan kuesioner penelitian saya kepada para nasabah.
7. Teman-teman S1 manajemen angkatan 2011. Terima kasih atas pengalaman, tawa canda, kerjasama, dan suka dukanya selama 8 semester ini. Semoga kita semua lulus dengan hasil yang membanggakan.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat

menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2015



Wahyu Pradana



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	8
1. Pemasaran	8
a. Manajemen Pemasaran	9
b. Bauran Pemasaran	10
2. Asuransi	13
3. Pelayanan	19

a. Kualitas Pelayanan	20
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
4. Dimensi Harga	25
a. Definisi Harga Premi	27
b. Jenis Premi	28
c. Alokasi Premi	29
d. Jumlah Premi	29
e. Penetapan Harga Premi	29
5 Dimensi Loyalitas Nasabah	43
6. Kualitas Layanan dan Penetapan Harga yang Terjangkau Menjadi Syarat bagi Loyalitas	54
B. Rerangka Pemikiran	57
C. Hipotesis	57
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	59
B. Desain Penelitian	60
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	60
1. Variabel	60
2. Definisi Operasional Variabel	61
D. Skala Pengukuran	64
E. Populasi dan Sampel	64
1. Populasi	64
2. Sampel	65

F. Teknik Pengumpulan Data	65
G. Metode Analisis Data	66
1. Uji Kualitas Data	66
a. Uji Validitas	66
b. Uji Reliabilitas	66
2. Uji Asumsi Klasik	67
a. Uji Normalitas	67
b. Uji Multikolonieritas	67
c. Uji Heteroskedastisitas	68
3. Analisis Regresi Linier Berganda	69
4. Uji Hipotesis	69
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	70
b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	70

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	73
1. Sejarah Singkat PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta	73
2. Visi dan Misi PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta	74
B. Statistik Deskriptif	75
1. Deskripsi Rresponden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	76
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77

5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	78
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Kendaraan yang Dimiliki ..	79
C. Hasil Uji Kualitas Data	79
1. Hasil Uji Validitas.....	82
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	85
3. Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)	88
D. Hasil Uji Model Struktural (Uji Hipotesis / Inner Model)	88
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	99
1. Hasil Uji Normalitas	99
2. Hasil Uji Multikolonieritas	100
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	101
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
G. Pengujian Hipotesis	103
1. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	103
2. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	104
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
1. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penetapan Harga terhadap Loyalitas Nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta.....	106
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	106
3. Pengaruh Penetapan Harga terhadap Loyalitas Nasabah	107

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	108
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	110



DAFTAR TABEL

No. Keterangan

1.1	Rekapitulasi Perkembangan Nasabah PT Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta	13
2.1	Ilustrasi Penetapan Diskon	34
2.2	Tarif Premi pada Lini Usaha Asuransi Kendaraan Bermotor.....	39
2.3	Tarif Premi Perluasan Jaminan Asuransi Kendaraan Bermotor	42
2.4	Penelitian Terdahulu	55
3.1	Definisi Operasional Variabel	62
4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia	76
4.3	Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	76
4.4	Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
4.5	Deskripsi Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan	78
4.6	Deskripsi Responden berdasarkan Kendaraan Pribadi yang Dimiliki	79
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	83
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Penetapan Harga	84
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	85
4.10	Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Penelitian.....	87
4.11	Tahapan Kuartil tentang Kualitas Layanan	90
4.12	Hasil Jawaban tentang Kualitas Layanan	92
4.13	Tahapan Kuartil tentang Penetapan Harga	93

4.14 Hasil Jawaban tentang Penetapan Harga	94
4.15 Tahapan Kuartil tentang Loyalitas Nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta.....	96
4.16 Hasil Jawaban tentang Loyalitas Nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta.....	97



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	
1.1	Grafik Rekapitulasi Perkembangan Nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta	4
2.1	Rerangka Pemikiran	57
4.1	Tahapan Kuartil tentang Kualitas Layanan	90
4.2	Tahapan Kuartil tentang Penetapan Harga	90
4.3	Tahapan Kuartil tentang Loyalitas Nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta	93
4.4	Distribusi Data Kualitas Layanan, Penetapan Harga dan Loyalitas Nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta	99
4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	102

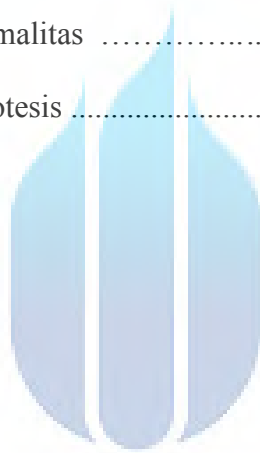


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan

Lampiran 1	Kuesioner.....	110
Lampiran 2	Surat Pernyataan Melakukan Penelitian	117
Lampiran 3	Tabulasi Data Variabel	118
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden	127
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	130
Lampiran 6	Hasil Uji Normalitas	133
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis	134



UNIVERSITAS
MERCU BUANA