



**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN,
KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PERILAKU
KONSUMSI BERKELANJUTAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN NIAT BELI KEMBALI PELANGGAN
PT ASURANSI JIWA SYARIAH AL AMIN**

TESIS

**U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA**
SRI WAHYUNI
55124110025

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2026**



**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN,
KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PERILAKU
KONSUMSI BERKELANJUTAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN NIAT BELI KEMBALI PELANGGAN
PT ASURANSI JIWA SYARIAH AL AMIN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA
SRI WAHYUNI
55124110025

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2026**

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of service quality, trust, price perception, sustainable consumption behavior, and perceived benefits on customer satisfaction and repurchase intention among insurance customers. The research employed a quantitative approach using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS), with data analysis conducted through SmartPLS software. The results indicate that service quality, trust, and price perception have positive and significant effects on customer satisfaction. Perceived benefits positively influence customer satisfaction at the 10% significance level, suggesting a moderate but meaningful contribution. In contrast, sustainable consumption behavior has a significant but negative effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction demonstrates a positive and highly significant effect on repurchase intention, confirming its central role in fostering customer loyalty. These findings suggest that strengthening trust, ensuring fair price perceptions, and improving service quality are essential strategies for enhancing customer satisfaction. In turn, satisfied customers are more likely to exhibit repurchase intentions, thereby supporting long-term customer loyalty. Therefore, this study provides strategic implications for insurance companies in developing customer-oriented service and marketing strategies aimed at sustaining long-term relationships with customers..

Keywords: customer satisfaction, repurchase intention, service quality, trust, price perception, sustainable consumption behavior, SEM-PLS

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, persepsi harga, perilaku konsumsi berkelanjutan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan serta niat beli kembali nasabah asuransi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS), dengan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi. Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan pada tingkat signifikansi 10%, sehingga tetap menunjukkan kontribusi terhadap pembentukan kepuasan meskipun dengan kekuatan pengaruh yang lebih moderat. Sementara itu, perilaku konsumsi berkelanjutan berpengaruh signifikan namun berarah negatif terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, kepuasan terbukti berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap niat beli kembali nasabah asuransi, yang menegaskan peran sentral kepuasan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepercayaan, persepsi harga yang adil, serta kualitas layanan yang optimal menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan nasabah. Kepuasan yang terbentuk secara konsisten akan mendorong niat beli kembali dan memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan asuransi dan nasabah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar strategis bagi perusahaan asuransi dalam merumuskan kebijakan pelayanan dan pemasaran yang berorientasi pada pengalaman pelanggan dan keberlanjutan hubungan bisnis..

Kata kunci: kepuasan pelanggan, niat beli kembali, kualitas layanan, kepercayaan, persepsi harga, perilaku konsumsi berkelanjutan, SEM-PLS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Perilaku Konsumsi Berkelanjutan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Kembali Pelanggan PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin

Bentuk : Tesis Penelitian

Nama : Sri Wahyuni

NIM : 55124110025

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Janfry Sihite, MSM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI
(SIMILARITY) KARYA ILMIAH**

 MERCU BUANA	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
--	--	---

No. Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : SRI WAHYUNI
NIM : 55124110025
Fakultas / Program Studi : PASCA / Magister Manajemen
Jenis : Tesis
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PERILAKU KONSUMSI BERKELANJUTAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT BELI KEMBALI PELANGGAN PT ASURANSI JIWA SYARIAH AL AMIN
Hasil Pengecekan Turnitin : 26%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi Turnitin dengan hasil presentase kemiripan sebesar 26% dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 05 March 2026

Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Maret/05/000000892/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Perilaku Konsumsi Berkelanjutan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Kembali Pelanggan PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin

Bentuk Tesis : Tesis Penelitian

Nama : Sri Wahyuni

Nim : 55124110025

Program : Magister

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2026



(Sri Wahyuni)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Perilaku Konsumsi Berkelanjutan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli kembali Pelanggan PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Janfry Sihite, MSM) selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Agus Arijanto, SE,MM Selaku Sekretaris Program Studi S2 Manajemen
5. Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D, selaku dosen penelaah ujian akhir sidang Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin
7. Bapak Hudihono Soewandi dan Ibu Livani Rori

8. Teristimewa, kedua orang tua tercinta.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Januari 2026

Penulis



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2. 1. Kajian Teori	14
2. 2. Penelitian Terdahulu	27
2. 3. Pengembangan Hipotesis Penelitian	32
2. 4. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
3. 1. Desain Penelitian	40
3. 2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	41
3. 3. Populasi dan Sampel Penelitian	43
3. 4. Metode Pengumpulan Data	45
3. 5. Uji Instrumen	46
3. 6. Metode Analisis Data	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4. 1. Gambaran Umum PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin	50
4. 2. Hasil Statistik Deskriptif	53
4. 3. Analisis PLS SEM	73
4. 4. Pembahasan	107
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
5. 1. Simpulan	110
5. 2. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	117
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	129



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Faktor-faktor yang mempengaruhi niat beli kembali.....	4
Tabel 1. 2 Penelitian terdahulu terkait niat beli kembali	9
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	43
Tabel 4. 1 Produk asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin	53
Tabel 4. 2 Jenis kelamin responden	54
Tabel 4. 3 Usia responden.....	55
Tabel 4. 4 Tingkat pendidikan	56
Tabel 4. 5 Pekerjaan.....	57
Tabel 4. 6 Pendapatan	58
Tabel 4. 7 Deskripsi variable persepsi manfaat	60
Tabel 4. 8 Deskripsi variable kepercayaan	62
Tabel 4. 9 Deskripsi variabel kualitas layanan	64
Tabel 4. 10 Deskripsi variable persepsi harga	66
Tabel 4. 11 Deskripsi variable konsumsi berkelanjutan	68
Tabel 4. 12 Deskripsi variable kepuasan pelanggan.....	70
Tabel 4. 13 Deskripsi variabel niat beli kembali	72
Tabel 4. 14 Uji convergent validity variabel persepsi manfaat.....	75
Tabel 4. 15 Uji convergent validity variable kepercayaan.....	76
Tabel 4. 16 Uji convergent validity variable kualitas layanan.....	78
Tabel 4. 17 Uji convergent validity variable persepsi harga.....	80
Tabel 4. 18 Uji convergent validity variable konsumsi berkelanjutan	81
Tabel 4. 19 Uji convergent validity variable kepuasan pelanggan	83
Tabel 4. 20 Uji convergent validity variable niat beli kembali.....	84
Tabel 4. 21 Nilai AVE	86
Tabel 4. 22 Uji discriminant validity berdasarkan cross loading.....	88
Tabel 4. 23 Uji Discriminant Validity Berdasarkan Fornell Larcker	90
Tabel 4. 24 Uji discriminant validity berdasarkan HTMT.....	91
Tabel 4. 25 Hasil cronbach's alpha	93

Tabel 4. 26 Hasil composite reliability	94
Tabel 4. 27 Uji hipotesis	96
Tabel 4. 28 Hasil R Square	99
Tabel 4. 32 Hasil pengujian hipotesis	104



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan antar variabel	39
Gambar 4. 1 Model Pengukuran	87
Gambar 4. 2 Model struktural	96



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen penelitian	117
Lampiran 2 Tabulasi data hasil penelitian	122
Lampiran 3 Data hasil perhitungan validitas	126
Lampiran 4 Data hasil perhitungan reliabilitas	127
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	128



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA