

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ASURANSI ALLIANZ CIBUBUR**

SKRIPSI



Nama : Galih Krisna Mahardika

Nim : 43116210085

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ASURANSI ALLIANZ CIBUBUR**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercubuana Jakarta



Galih Krisna Mahardika

Nim : 43116210085

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Galih Krisna Mahardika

Nim : 43116210085

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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:

Jakarta, 28 Desember 2019



Galih Krisna Mahardika

NIM : 43116210085

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Galih Krisna Mahardika
Nim : 43116210085
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Allianz Cibubur.

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,



Dra. Yanti Murni, MM.

Tanggal : 03 Februari 2020

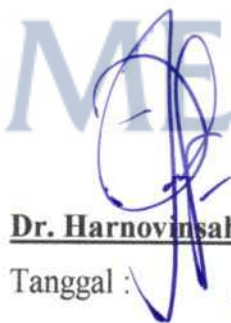
Ketua Penguji,



Dr. Parwoto, ST., MM.

Tanggal : 05 Februari 2020

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si. CA.

Tanggal : 07 Februari 2020

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal : 07 Februari 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap kepuasan pelanggan asuransi Allianz Cibubur. Sampel yang di pergunakan sebanyak 100 responden. Metode penarikan sampel menggunakan kuantitatif non-probability sampling (purposive sampling). metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner (angket). Metode analisis data dengan uji regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 21. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Harga, Kepuasan Pelanggan



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

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, brand image and price on customer satisfaction of Allianz Cibubur insurance. The sample used was 100 respondents. The sampling method uses non-probability sampling (purposive sampling). data collection methods using quantitative survey methods, the research instrument is a questionnaire (questionnaire). Data analysis method with multiple linear regression test using SPSS version 21. This study proves that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. brand image has a positive and significant on customer satisfaction. price has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Brand Image, Price, Customer Satisfaction*



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Allianz Cibubur”**. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penelitian menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun Proposal skripsi penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Dra. Yanti Murni., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eri Marlapa, SE.MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Kampus Jati Sampurna
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada saya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Ridho Dieva, Ridho Abdi dan M Arya Arafah yang telah meminjamkan Laptop disaat saya stress karena semua data hilang setelah Laptop diservice.
8. Terima kasih Kepada Endang Kusumah Ayu, Lokarona, Gshoes Team dan seluruh partner band dan bisnis yang telah memberi motivasi lebih untuk mengejar cita-cita menjadi pengusaha dan musisi setelah lulus nanti.
9. Seluruh teman Manajemen 2016 yang saling merangkul untuk menyelesaikan Tugas Akhir imi.

DAFTAR ISI

Tabel	Judul	Halaman
HALAMAN JUDUL		i
SURAT PERNYATAAN SENDIRI		ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI		iii
ABSTRAK		iv
<i>ABSTRACT</i>		v
KATA PENGANTAR.....		vi
DAFTAR ISI		viii
DAFTAR TABEL		xii
DAFTAR GAMBAR.....		xiv
DAFTAR LAMPIRAN		xv
BAB I PENDAHULUAN.....		1
A. Latar Belakang Masalah		1
B. Rumusan Masalah.....		7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian		8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS		9
A. Kajian Pustaka		9
1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....		9
2.2 Konsep Manajemen Pemasaran.....		10
1. Kepuasan Pelanggan		10
2. Kualitas Pelayanan		14
3. Citra merek		19
4. Harga.....		21
B. Penelitian Terdahulu		24
C. Rerangka Konseptual		28
D. Pengembangan Hipotesis		30

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	32
1. Definisi Variabel.....	32
2. Operasionalisasi Variabel	33
D. Pengukuran Variabel.....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
1. Populasi Penelitian.....	36
2. Sampel Penelitian	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	38
G. Metode Analisis	38
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
2. Uji Kualitas Data	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
a. Uji Normalitas.....	40
b. Uji Multikolineiritas	41
c. Uji Heteroskedastisitas	42
d. Uji Linearitas	42
4. Uji Kesesuaian Model.....	43
a. Uji Koefisien Determinasi R ²	43
b. Uji f ANOVA	43
5. Analisis Regresi Linier Berganda	44
6. Uji Hipotesis	45
a. Uji Parsial Uji t	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Tempat dan Waktu Penelitian	46
2. Karakteristik Profil Responden	46
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	49
1) Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	52
2) Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek	53
3) Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	54
C. Hasil Uji Kualitas Data	54
1. Hasil Uji Validitas	55
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Hasil Uji Normalitas	60
2. Hasil Uji Multikolonieritas	60
3. Hasil Uji Heterokedastisitas	61
4. Hasil Uji Linearitas	61
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	63
1. Hasil Uji Determinan R^2	63
2. Hasil Uji F ANOVA	64
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65
G. Hasil Uji Hipotesis	66
1. Hasil Uji Parsial Uji t	66
H. Pembahasan Hasil Penelitian	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Simpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	75



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

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Peringkat Asuransi	3
1.2.	Data Keluhan Pelanggan.....	4
1.3.	Data Pra Survei	6
2.1.	Peneliti Terdahulu.....	24
3.1.	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	33
3.2.	Operasionalisasi Variabel Citra Merek.....	33
3.3.	Operasionalisasi Variabel Harga	34
3.4.	Instrumen Skala Likert.....	35
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	49
4.5.	Kriteria Interpretasi Skor.....	50
4.6.	Hasil Uji Deskriptif.....	51
4.7.	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	52
4.8.	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek	54
4.9.	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Harga.....	55
4.10.	Hasil Uji Validitas	54
4.11.	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.12.	Hasil Uji Normalitas	60
4.13.	Hasil Uji Multikolonieritas	60
4.14.	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
4.15.	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan & Kualitas Pelayanan.....	62
4.16.	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan & Citra Merek	62
4.17.	Hasil Uji Linieritas Kepuasan Pelanggan & Harga	63
4.17.	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	63
4.18.	Hasil Uji F ANOVA	64

4.19. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.20. Hasil Uji Parsial Uji t.....	66



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

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
2.1.	Model Rerangka Konseptual	30



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

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	76
2.	Tabulasi Data	79
3.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	93
4.	Hasil Uji Validitas	95
5.	Hasil Uji Reliabilitas	96
6.	Hasil Uji Normalitas	97
7.	Hasil Uji Multikolonieritas	97
8.	Hasil Uji Heterokesdastistas	98
9.	Hasil Uji Koefisian Determinasi	98
10.	Hasil Uji F Anova	98
11.	Hasil Uji Kesesuaian Model	98
12.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda & Hipotesis	99
13.	R Tabel, F Tabel, dan T Tabel	100

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