



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS
PELANGGAN *SURETY BOND* ASURANSI ASEI CABANG
JAKARTA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**RIDWAN
55112320081**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS
PELANGGAN *SURETY BOND* ASURANSI ASEI CABANG
JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**RIDWAN
55112320081**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**

ABSTRACT

This research aims to know and test the influence of the quality of service, product quality are the implications for customer satisfaction and loyalty surety bond insurance asej Jakarta brand. Researchers using survey methods. The population used in this study 100 men respondent. The methods used in this research are multiple linear regression. Data analysis using SPSS program (Program Stastistical Product and Service Solution) Version 21. The results showed that the variable quality of service, quality of products service quality, with customer satisfaction simultaneously effect on customer loyalty surety bond insurance asej jakakarta branch. Suggestion for the next company is paying attention to the best service as promised and make sure the products customers buy can be used optimally and in line with expectations (staff must do a good sort before the goods/services in thepost.

Keywords : *Quality of Service, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*



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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas layanan, kualitas produk yang implikasinya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan *surety bond* asuransi asei cabang jakarta. Peneliti ini menggunakan metode survey. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini 100 orang responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Analisis data menggunakan program SPSS (Program Statistical Product and Service Solution) Versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kualitas produk secara simultan (secara bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *surety bond* asuransi asei cabang jakarta. Saran untuk perusahaan selanjutnya adalah memperhatikan pelayanan yang terbaik sesuai yang dijanjikan dan memastikan produk yang pelanggan beli dapat digunakan secara maksimal dan sesuai dengan harapan (staf harus melakukan sortir yang baik sebelum barang/jasa di pajang).

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Implikasinya terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan *Surety Bond* Asei Cabang Jakarta

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Ridwan

NIM : 55112320081

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 9 Juni 2018

Mengesahkan
Pembimbing



(Prof. Dr. Djumarno, SE, MBA)

U N I V E R S I T A S

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik. J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Implikasinya terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan *Surety Bond* Asei Cabang Jakarta

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Ridwan

NIM : 55112320081

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 08 Maret 2018



Ridwan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanallah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Implikasinya terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan *Surety Bond* Asuransi Asei Cabang Jakarta” ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini, khususnya kepada :

- 1) Sri Hastuti, isteri tercinta dan putra-putriku tersayang Putra Bayu Setiawan, Putri Zahrotunnisa dan Nurul Fadhillah Safitri yang telah memberikan motivasi selama ini.
- 2) Prof. Dr. Djumarno, SE, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan selama penulisan tesis ini
- 3) Prof. Dr. Didik J Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana.
- 4) Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Kaprodi Magister Manajemen
- 5) Dr. Ahmad Badawi Saluy, SE, MM, selaku Ketua Sidang yang telah memberikan masukan dan perbaikan dalam penulisan tesis ini.
- 6) Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc. selaku dosen penguji Seminar Proposal.
- 7) Rekan-rekan Magister Manajemen Mercu Buana Cibubur yang telah memberikan saran dan motivasinya.
- 8) Riduan Simanjuntak, AAAIK, selaku Direktur Utama Asuransi Asei dan rekan-rekan Asuransi Asei Cabang Jakarta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari

bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung, memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini.

Bekasi, 08 Maret 2018

Penulis



Ridwan

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

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Rumusan, dan Batasan Masalah	9
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2. Perumusan Masalah.....	10
1.2.3. Batasan Masalah	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1. Maksud Penelitian.....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Penelitian	12
1.4.2. Kegunaan Penelitian	12

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	14
2.1.1. Visi dan Misi Asuransi Ekspor Indonesia.....	16
2.1.2. Produk Asuransi Ekspor Indonesia	17
2.1.3. Organisasi Perusahaan	17

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Jenis Desain Penelitian	58
4.2. Variabel Penelitian.....	58
4.2.1. Definisi Konsep.....	59
4.2.2. Definisi Operasional	60
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	62
4.3.1. Populasi.....	62
4.3.2. Sampel.....	62
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	64
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	66
4.6. Metode Analisis Data.....	66
4.6.1. Analisis Kualitatif	66
4.6.2. Analisis Kuantitatif	66
4.6.2.1. Uji Validitas Instrumen (Uji Kesahihan)	67
4.6.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	68
4.6.2.3. Uji Multikolinearitas.....	69
4.6.2.4. Uji Heteroskedastisitas	69
4.6.2.5. Uji Normalitas.....	69
4.6.2.6. Analisis Jalur.....	70
4.7. Uji Hipotesis	72
4.7.1. Koefisien Determinasi R^2	72
4.8. Matriks Korelasi	72
4.8.1. Matrik Korelasi Antar Variabel	72
4.8.2. Matriks Korelasi Antar Dimensi	73

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Hasil Penelitian.....	74
5.1.1. Profil Responden.....	74
5.1.1.1. Jenis Kelamin.....	75
5.1.1.2. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	75
5.1.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76

5.1.1.4. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	77
5.2. Analisis Kuantitatif.....	77
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	77
5.2.1.1. Uji Validitas.....	77
5.2.1.2. Uji Reliabilitas	80
5.3. Hasil Uji Normalitas	80
5.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
5.5. Hasil Uji Hipotesis.....	82
5.5.1. Hasil Analisis Jalur 1 Model 1	83
5.5.2. Hasil Analisis Jalur 1 Model 2	85
5.5.3. Hasil Analisis Jalur 1 Model 1 dan 2	87
5.6. Matriks Korelasi	90
5.6.1. Matriks Korelasi Antar Variabel.....	90
5.6.2. Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	92
5.7. Pembahasan dan Hasil Penelitian	94
5.7.1. Analisis Jalur Model 1	94
5.7.2. Analisis Jalur Model 2	95

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	97
6.2. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA.....	100
----------------------------	------------

LAMPIRAN	103
-----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	138
-----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Pelanggan Asuransi Asei Cabang Jakarta.....	2
Tabel 1.2. Pendapatan Premi <i>Surety Bond</i> 2012 s/d 2016	6
Tabel 1.3. Loyalitas Pelanggan Asuransi Asei Berdasarkan Jenis Produk	6
Tabel 2.1. Produk Asuransi ASEI	17
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	51
Tabel 4.1. Operasional Variabel	61
Tabel 4.2. Skala Likert	66
Tabel 4.3. Matriks Korelasi Antar Variabel	72
Tabel 4.4. Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel	73
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	75
Tabel 5.2. Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	76
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan Responden	76
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)	78
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	78
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y_1)	79
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y_2)	79
Tabel 5.8. Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel 5.9. Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 5.10. Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Asuransi ASEI	85
Tabel 5.11. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	89
Tabel 5.12. Matriks Korelasi Antar Variabel	90
Tabel 5.13. Matriks Korelasi Antar Dimensi	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Perjanjian antara Obligee, Prinsipal dan Surety Co.....	9
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Asuransi Ekspor Indonesia (Persero).....	18
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas 1 Jalur.....	80
Gambar 5.2. Hasil Uji Normalitas 2 Jalur.....	81
Gambar 5.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur 1.....	81
Gambar 5.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur 2.....	82
Gambar 5.5. Diagram Jalur (<i>Path Analysis</i>) Model 1.....	87
Gambar 5.6. Diagram Jalur (<i>Path Analysis</i>) Model 2.....	88
Gambar 5.7. Diagram Jalur (<i>Path Analysis</i>) Model 1 dan Model 2.....	88

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

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.	103
Lampiran 2.	104
Lampiran 3.	107
Lampiran 4.	120
Lampiran 5.	122
Lampiran 6.	124
Lampiran 7.	126
Lampiran 8.	130
Lampiran 9.	133
Lampiran 10.	134
Lampiran 11.	135
Lampiran 12.	136
Lampiran 13.	137

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