

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEKUATAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BANCASSURANCE**

PT ASURANSI JIWA BRINGIN JIWA SEJAHTERA DI WILAYAH

JAKARTA 3

SKRIPSI



Nama : Ilham Septiadi

UNIVERSITAS
NIM : 43111110127

MERCU BUANA

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Septiadi

Nim : 43111110127

Prgram studi : S1 Ekonomi dan Bisnis

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 pembatal skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 08 Maret 2016



Ilham Septiadi

Nim : 43111110127

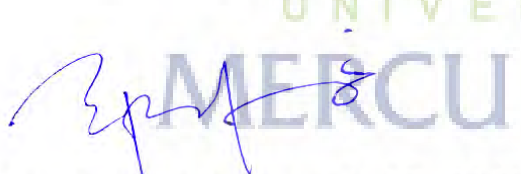
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ilham Septiadi
NIM : 43111110127
Program Studi : S1 Ekonomi Dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kekuatan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Bancassurance PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera Di Wilayah Jakarta 3
Tanggal Lulus Ujian : 15 Maret 2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si

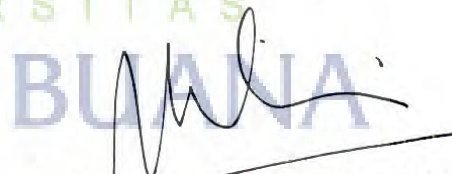
Tanggal : 21 - 3 - 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Tanggal : 28/3/2016



Mochamad Rizki Sadikin, BBA, MBA

Tanggal : 21/3/2016

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Rina Astini., SE., MM,

Tanggal : 23/3 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kekuatan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Bancassurance PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera Di Wilayah Jakarta 3”**. Adapun penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih pada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini., SE., MM, selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku dosen pembimbing dalam menyusun skripsi ini, yang telah banyak memberi arahan dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepada Ayahanda Jack Sudiardi dan Ibunda tercinta Yuniarti, serta ketiga kakak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Septiara Putri S.Pd.i selaku orang paling dekat dan jika Allah SWT menghendaki akan menjadi pendamping hidup saya, yang telah banyak memberikan motivasi, petunjuk, bantuan, arahan, saran, doa dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
7. Rekan – rekan Universitas Mercu Buana angkatan 2011 yang membantu dalam penulis skripsi dan terkhusus kepada Putry Sekar Arum, Ade Ariawan, Adi Riyanto, Ekectria Utami, dan Rudyanto untuk segala keceriaan, kebersamaan, nasehat, dan bantuannya dalam membantu saaya dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Muhammad Imam Santosa selaku Bancassurance Relantioship Manager PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera atas dukungan, dan dorongan semangat untuk menyelesaikan pembuatan skripsi.

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. Akhri kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 08 Maret 2016

Ilham Septiadi

DAFTAR ISI

	Halaman
<u>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</u>	i
<u>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</u>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	6i
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Pemasaran	11
2. Kualitas Produk	12
3. Citra Merek	17
4. Keputusan Pembelian	19
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	24
1. Keterkaitan Antar Variabel.....	24
D. Rerangka Konseptual	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	28
B. Desain Penelitian	28
C. Definisi Dan Operasional Variabel	29
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	30

1. Populasi	30
2. Sampel	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Metode Analisis.....	31
1. Validitas Dan Realibilitas	31
2. Uji Asumsi Klasik	33
3. Analisis Regresi Berganda.....	34
4. Pengujian Koefisien Persamaan Regresi	35
5. Uji R^2 (koefisien determinasi)	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Perusahaan	39
B. Statistik Deskriptif	44
C. Uji Asumsi Dan Kualitas Instrumen Penelitian	59
D. Analisis Regresi Linear Berganda	70
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	71
E. Pengujian Hipotesis.....	72
1. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	72
2. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	73
F. Pembahasan	74
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	74
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Simpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Pra Survei	8
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	23
Tabel 3.1 Operasional variabel	29
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	41
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia	42
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	43
Tabel 4.4 Rekapitulasi pernyataan responden variabel kualitas produk	44
Tabel 4.5 Rekapituasi pernyataan responden variabel citra merek	45
Tabel 4.6 Rekapitulasi pernyataan responden variabel Keputusan Pembelian	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner kualitas produk	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel citra merek	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Realiabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik F	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik T	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pembagian Pasar Asuransi Jiwa.....	5
Gambar 2.2 Rerangka konseptual	26
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Profil Responden.....

Lampiran 3 Analisis Stastik.....

