



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH
DI PT. ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO)
KANTOR CABANG JAKARTA MENTENG
(STUDI KASUS ASURANSI JASINDO OTO)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**RIZKI ROSARI UTAMI
55114120248**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH
DI PT. ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO)
KANTOR CABANG JAKARTA MENTENG
(STUDI KASUS ASURANSI JASINDO OTO)**

TESIS

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

MERCU BUANA

**RIZKI ROSARI UTAMI
55114120248**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2017**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) (Studi Kasus Asuransi Jasindo OTO)

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

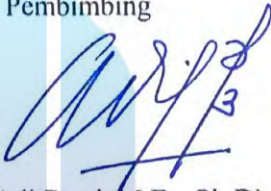
Nama : Rizki Rosari Utami

NIM : 55140120248

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2017

Pembimbing



(Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Jakarta Menteng (Studi Kasus Asuransi Jasindo OTO)

Bentuk Tesis : Riset Bisnis
Nama : Rizki Rosari Utami
NIM : 55140120248
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Managemen
Tanggal : Agustus 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana 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 yang digunakan, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2017



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah PT Asuransi Jasa Indonesia (Studi Kasus Asuransi Jasindo OTO).

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 terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Penulis juga berterima kasih kepada Muchsin S.Shihab, MBA, PhD , selaku Penguji pada Seminar Proposal.
3. Dr.Achmad Fachrodji, MM selaku Penguji pada Ujian Tesis.
4. Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Comm selaku Ketua Sidang pada Ujian Tesis.
5. Prof. Dr. Didik J.Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana.
6. Dr. Aty Herawati,M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Management Universitas Mercu Buana
7. Seluruh dosen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan , motivasi dan bimbingannya selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pandangan.
8. Para staf administrasi, sekretariat Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanannya selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga berjalan lancar.
9. Suami tercinta Salman Alfares yang memberikan dorongan moril, materil, waktu dan tenaga serta kasih sayangnya serta anakku terkasih Sri Aqilah Alfaqi yang menjadi kebanggaan dan motivasi semangat belajar, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini

10. Kedua orang tua , adikku dan keluarga , yang dengan penuh kasih sayang dan selalu mendoakan serta memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
11. Teman-teman mahasiswa yang menjadi partner belajar , mengerjakan tugas dan diskusi bersama.
12. Rekan-rekan khususnya di PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) di Kantor Cabang Jakarta Menteng telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih belum sempurna. Dengan tangan terbuka penulis menerima saran dan kritik membangun guna penyempurnaan Tesis ini. Kiranya Tesis ini dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu Manajemen pada khususnya dan bidang industri asuransi kerugian di Indonesia secara umum

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4. Batasan Masalah	11
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	13
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	15
2.1. Sejarah Singkat PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero)	15
2.2. Visi, Misi, Logo dan Budaya Perusahaan.....	18
2.3. Profil Kantor Cabang Jakarta Menteng	20
2.4. Produk.....	22
2.5. Segmentasi Pasar Jasindo OTO	26
2.6. Ketentuan Klaim Jasindo OTO.....	28
2.7 Proses Pengajuan Klaim	29
2.8. Strategi Perusahaan Peningkatan Citra Perusahaan.....	30
2.9 Prestasi.....	31

**BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESIS**

3.1. Kualitas pelayanan	33
3.2. Kualitas Produk	37
3.3. Citra Perusahaan	39
3.4. Kepuasan Nasabah	42
3.5. Loyalitas Nasabah	45
3.6. Penelitian Terdahulu	48
3.7. Kerangka Pemikiran	55
3.8. Hipotesis	57

BAB IV METODE PENELITIAN 58

4.1. Desain Penelitian	58
4.2. Variabel Penelitian	58
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	59
4.4. Jenis Dan Sumber Data	64
4.5. Teknik Pengumpulan Data	64
4.6. Populasi dan Sampel	65
4.7. Skala Pengukuran	66
4.8. Metode Analisa Data	67

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 76

5.1. Karakteristik Responden	76
5.2. Analisa Deskripsi Variabel Penelitian	79
5.3. Hasil Uji Validitas	81
5.4. Hasil Uji Reabilitas	83
5.5. Hasil Normalitas dan Hasil Heteroskedastisitas	84
5.6. Uji Hipotesis dan Analisis Jalur	86
5.7. Korelasi Antar Dimensi	93
5.8. Pembahasan	98

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
6.1. Kesimpulan	106
6.2. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	146



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Marketing Award 5 Merk Asuransi Kendaraan 2016..5	
Tabel 1.2 Penerbitan Polis Asuransi Jasindo OTO Kantor Cabang Jakarta Menteng Tahun 2012 – 2016	6
Tabel 1.3 Perolehan Premi Asuransi Jasindo OTO Kantor Cabang Jakarta Menteng Tahun 2012 – 2016	7
Tabel 1.4 Pre-Survey Kepuasan Pelanggan.....	9
Tabel 2.1 Perbandingan Produksi Jasindo OTO dengan Asuransi Lain	25
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel.....	59
Tabel 4.2 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	75
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	76
Tabel 5.2 Uji Validitas Variabel Penelitian	82
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	83
Tabel 5.4 Hasil Pengujian Normalitas Data	84
Tabel 5.5 Analisis Jalur Model 1	86
Tabel 5.6 Analisis Jalur Model 2	89
Tabel 5.7 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	93
Tabel 5.8 Korelasi Antar Dimensi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penerbitan Polis Asuransi Jasindo OTO.....	6
Gambar 1.2 Perolehan Premi Asuransi Jasindo OTO Kantor Cabang Jakarta Menteng Tahun 2012 – 2016.....	19
Gambar 2.2 Gedung Kantor Cabang Jakarta Menteng dan Gedung Kantor Pusat PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero).	21
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kantor Cabang Jakarta Menteng	22
Gambar 2.4 Logo Asuransi Jasindo OTO	24
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 5.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur Model 1 dan 2	85
Gambar 5.2 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan 2.....	91



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	118
Lampiran 2 Ringkasan Hasil Kuesioner.....	131
Lampiran 3 Karakteristik Responden	132
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	134
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	139
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	140
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	142
Lampiran 8 Hasil Uji Jalur Model 1	144
Lampiran 9 Hasil Uji Jalur Model 2	145

