

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ASURANSI
PT AXA FINANCIAL INDONESIA**

SKRIPSI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

2020

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ASURANSI
PT AXA FINANCIAL INDONESIA**

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

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Nur Faidah

Nim : 43115110032

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2020

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Faidah

NIM : 43115110032

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatatkan 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Agustus 2020



Nur Faidah

NIM: 43115110032

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Faidah

Nim : 43115110032

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Asuransi PT Axa
Financial Indonesia

Tanggal Ujian Skripsi : 19 Agustus 2020

Disahkan Oleh :

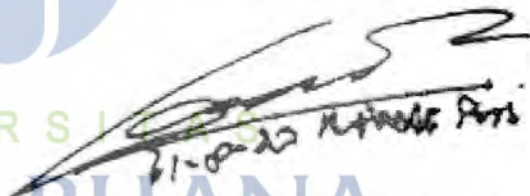
Pembimbing,



Dewi Susraningrum, Dr., M.Si

Tanggal : 06 September 2020

Penguji,



Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE, MM

Tanggal : 31 Agustus 2020

Dekan,



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

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Daru Asih, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan asuransi PT.Axa Financial Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah sudah pernah mengajukan klaim dan ikut serta program sampai masa berlaku perlindungan berakhir. Untuk jumlah populasi tidak diketahui. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 130 responden. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Asuransi PT Axa Financial.



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and customer satisfaction on Axa Financial Indonesia's insurance customer loyalty. The population of this research is that they have submitted claims and participated in the program until the protection period ends. The population size is unknown. The sample used was 130 respondents. The sampling method uses purposive sampling. Data collection methods using survey methods, the research instrument is a questionnaire. Data analysis method uses Partial Least Square. This research proves that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Customer loyalty, Axa Financial Indonesia's insurance.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Asuransi PT Axa Financial Indonesia”**.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, saya ucapkan terima kasih khususnya kepada Ibu Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan, dan petunjuk yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., 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. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan informasi selama penulisan Skripsi ini.

5. Kepada Kedua orang tua tercinta, kakak, saudara, teman-teman yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
6. Teman-teman mahasiswa angkatan tahun 2015 di Universitas Mercu Buana Kampus Menteng dan Meruya yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan serta bertukar pikiran dalam proses pembelajaran dan penyusunan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.
Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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

Jakarta, 19 Agustus 2020



Nur Faidah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
1. Kontribusi Praktis	8
2. Kontribusi Teoritis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Loyalitas Pelanggan	11
a. Karakteristik Loyalitas Nasabah	12
b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Loyalitas	13
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan	14
3. Kualitas Pelayanan	14
a. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
4. Kepuasan Pelanggan	17
a. Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
c. Mengukur Kepuasan Pelanggan	19
B. Hubungan Antar Variabel	26
a. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	26
b. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	26
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Hipotesis Penelitian	27

BAB III	METODE PENELITIAN	28
	A. Waktu dan Tempat	28
	B. Desain Penelitian	28
	C. Definisi dan Operasional Variabel	29
	1. Definisi Variabel	29
	2. Operasional Variabel	30
	D. Skala Pengukuran Variabel	32
	E. Populasi dan Sampel Penelitian	33
	1. Populasi	33
	2. Sampel	33
	F. Metode Pengumpulan Data	34
	G. Metode Analisis Data	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	43
	A. Analisis Deskriptif	43
	1. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
	2. Deskripsi Responden	44
	3. Deskripsi Variabel	47
	a. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan	47
	b. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan	48
	c. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan	49
	B. Hasil Analisa Skema Model <i>Partial Least Square (PLS)</i>	50
	1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	50
	a. Uji Validitas	51
	b. Uji Reliabilitas	54
	c. Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	55
	2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
	a. Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
	b. Uji Nilai Koefisien Jalur	57
	c. Uji Nilai <i>t-Statistic</i>	58
	d. Evaluasi <i>Model Fit</i>	59
	e. Pengujian Hipotesis	60
	C. Pembahasan	61
	1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	61
	2. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	62
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	63
	B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		71

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Nasabah Axa Financial Indonesia tahun 2012 sampai tahun 2018	4
1.2	Hasil Pra Survei Kuesioner	6
2.1	Penelitian Terdahulu	20
3.1	Operasional Variabel	30
3.2	Skor Skala <i>Likert</i>	32
4.1	Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2	Persebaran Responden Berdasarkan Usia	45
4.3	Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.4	Persebaran Pendapatan Rata-rata Per Bulan	46
4.5	Persebaran Responden Berdasarkan Jumlah Polis Asuransi	46
4.6	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.7	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	48
4.8	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	49
4.9	Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	51
4.10	Hasil Pengujian AVE	52
4.11	Hasil Uji <i>Discriminan Validity (Cross Loading)</i>	53
4.12	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	54
4.13	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	55
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
4.15	Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefisients</i>)	57
4.16	Hasil Uji Nilai <i>T-Statistic (Bootsraping)</i>	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Tingkat Pertumbuhan Pengguna Asuransi di Indonesia	2
1.2	Pertumbuhan Pemegang Polis Axa Financial Indonesia	5
2.1	Kerangka Pemikiran	27
3.1	Langkah- langkah Analisis dalam PLS	36
4.1	<i>Outer Model</i>	50
4.2	Grafik <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	52
4.3	Grafik <i>Composite Reliability</i> (CR)	54
4.4	Grafik <i>Cronbach's Alpha</i> (CA)	55
4.5	<i>Inner Model</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Surat Ijin Penelitian	71
2.	Kuesioner	73
3.	Deskripsi Variabel	75
4.	Hasil Kuesioner	78
5.	Hasil Data Identitas Responden	89
6.	Hasil Data Karakteristik Responden	91
7.	Evaluasi Outer Model	97
8.	Evaluasi Inner Model	99

