

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ASURANSI KENDARAAN PADA
PT. MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE (MAGI)
(Studi Pada Pengguna Asuransi Kendaraan MAGI di Jakarta)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Nadya Natalia
Nim : 43116110318

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ASURANSI KENDARAAN PADA
PT. MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE (MAGI)
(Studi Pada Pengguna Asuransi Kendaraan MAGI di Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana**



Nama : Nadya Natalia

Nim : 43116110318

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadya Natalia

Nim : 43116110318

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Januari 2023



Nadya Natalia
43116110318

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadya Natalia
NIM : 43116110318
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Kendaraan Pada PT. Mandiri AXA General Insurance (MAGI)
Tanggal Sidang : 18 Maret 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 03232235



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Kendaraan PT Mandiri AXA Insurance (MAGI)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

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, khususnya kepada Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan saran, waktu bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis akan mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M.Eng., selaku Plt. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.

Dalam penelitian ini, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Akhir kata, semoga proposal ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembacapada umumnya.



Jakarta, 5 Januari 2023

Nadya Natalia
4311611031

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Manajemen Pemasaran	11
2. Asuransi	12
3. Keputusan Pembelian.....	13
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
b. Proses keputusan Pembelian	14
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .	16
d. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian.....	17
4. Harga	18
a. Pengertian Harga	18
b. Penetapan Harga	19
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	19
d. Pengertian Premi	20
e. Dimensi dan Indikator Harga	21
5. Kualitas Pelayanan	21
a. Pengertian Kualitas Layanan	21

b.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
c.	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	23
6.	Promosi	24
a.	Pengertian Promosi	24
b.	Faktor-Faktor Promosi	25
c.	Jenis Promosi	26
d.	Dimensi dan Indikator Promosi	28
7.	Penelitian Terdahulu	29
B.	Pengembangan Hipotesis	31
1.	Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	32
3.	Hubungan Promosi Terhadap Kualitas Pelayanan	32
C.	Rerangka Penelitian	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	35
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B.	Desain Penelitian.....	35
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	36
D.	Pengukuran Variabel.....	39
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	40
1)	Populasi	40
2)	Sampel Penelitian.....	40
F.	Teknik Pengumpulan Data	42
G.	Metode Analisis Data	42
1.	Analisis Partial Least Square	42
2.	Langkah-Langkah Pengujian Analisis PLS	43
a.	Evaluasi Measurement Model (<i>Outer Model</i>)	43
b.	Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B.	Statistik Deskriptif	48
1.	Karakteristik Responden	48
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48

c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
2.	Deskripsi Variabel.....	50
a.	Variabel Harga	50
b.	Variabel Kualitas Pelayanan	51
c.	Variabel Promosi.....	52
d.	Variabel Keputusan Pembelian.....	53
C.	Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	53
1.	Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54
a.	Uji Validitas	54
b.	Uji Reliabilitas	58
2.	Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	59
a.	Nilai <i>R-Square Adjusted</i>	60
b.	<i>Predictive Relevance</i>	60
c.	Evaluasi Pengujian Hipotesa.....	61
d.	Pengembangan Hipotesis	62
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	67
A.	Simpulan	67
B.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....		70



DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Asuransi Kendaraan Roda 4 (Empat)	3
Tabel 1.2	Data Penjualan Kendaraan Roda 4 Berdasarkan Merek (2019-2021)	3
Tabel 1.3	Penjualan Roda 4 di Indonesia 2020 dan 2021	4
Tabel 1.4	Asuransi Kendaraan Roda 4 Terbesar Tahun 2020 dan 2021	6
Tabel 1.5	Pra-Survey	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Operasional Variabel	38
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	50
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi	52
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	53
Tabel 4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Discriminant Validity (<i>Fornell Larcker Critetion</i>)	57
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	58
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	59
Tabel 4.12	Nilai Variabel Endogen (R^2)	60
Tabel 4.13	Predictive Relevance (Q^2)	60
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1	Kerangka Konseptual.....	55
Gambar 4.2	Kerangka Konseptual.....	62

