



**PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER  
RELATIONSHIP DAN CUSTOMER SATISFACTION  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY  
(STUDI KASUS PADA NASABAH PERORANGAN PT  
PRUDENTIAL TAHUN 2016)**



**JERI BINSAR MATIUS PANGARIBUAN**

**55114120091**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship*  
Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer*  
*Loyalty* (Studi Kasus Pada Nasabah Perorangan PT  
Prudential Tahun 2016)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Penelitian

Nama : Jeri Binsar Matius Pangaribuan

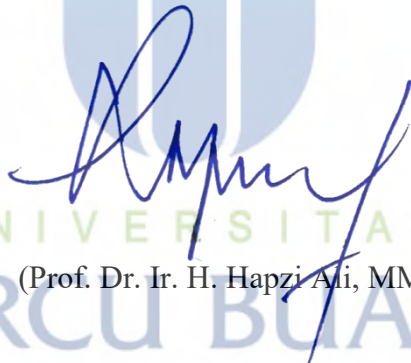
NIM : 55114120091

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 16 November 2017

Mengesahkan

Pembimbing



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Nasabah Perorangan Pt Prudential Tahun 2016)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Penelitian

Nama : Jeri Binsar Matius Pangaribuan

NIM : 55114120091

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 23 November 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya 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 data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Oktober 2017



Jeri Binsar Matius Pangaribuan

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : “Pengaruh Service Quality, Customer Relationship, dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty” (Studi Kasus pada PT Prudential Life Assurance).

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 ingin mengungkapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada : Prof. Dr. Hapzi Ali, CMA, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dr. Djumarno, SE, MM, MBA, selaku Penguji pada Seminar proposal, Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulisan berterima kasih kepada Ketua Program Studi Anik Herminingsih, Dr., M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua, istri, dan anak yang telah penuh kasih sayang dan kesabaran memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan loyalitas konsumen di Indonesia.

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah .....	5
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2. Perumusan Masalah .....	6
1.2.3. Batasan Masalah .....	7
1.3. Maksud dan Tujuan .....	7
1.3.1. Maksud Penelitian .....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.2. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	10
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	11
2.3. Sumber Daya .....	11
2.4. Tantangan Bisnis Di Perusahaan Jiwa .....	13
2.5. Proses Bisnis Di Perusahaan .....	15
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kajian Pustaka .....	18
3.1.1. Pemasaran Jasa .....	18
3.1.2. Membangun Hubungan dengan Pelanggan .....	21
3.1.3. Service Quality .....	23
3.1.4. Customer Relationship .....	29
3.1.5. Customer Satisfaction .....	31
3.1.6. Customer Loyalty .....	36

3.2. Penelitian Terdahulu .....	37
3.3. Kerangka Pemikiran .....	46
3.3.1. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty ....	47
3.3.2. Pengaruh Customer Relationship terhadap Customer Loyalty .....	47
3.3.3. Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty .....	48
3.3.4. Pengaruh Service Quality, Customer Relationship, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Nasabah Perorangan PT Prudential Life Assurance tahun 2016) .....	48
3.4. Hipotesis .....	49

#### BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian .....	51
4.2. Variabel Penelitian .....	51
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	51
4.3.1. Definisi Konsep .....	51
4.3.2. Definisi Operasional .....	53
4.4. Jenis dan Sumber Data .....	61
4.5. Teknik Pengumpulan Data .....	61
4.6. Populasi dan Sampel .....	61
4.7. Uji Instrumen Penelitian .....	63
4.7.1. Uji Validitas .....	63
4.7.2. Uji Reliabilitas .....	64
4.8. Metode Analisis Data .....	64
4.8.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	65
4.8.2. Uji Asumsi Klasik .....	65
4.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
4.8.3.1. Regresi Linier Berganda .....	67
4.8.3.2. Analisis Koefisien Determinasi .....	68
4.8.3.3. Uji Hipotesis .....	69
4.8.3.4. Analisis Hubungan Antar Dimensi .....	70
4.9. Jadwal Penyusunan Tesis .....	71

#### BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian .....	72
5.1.1. Profil Responden .....	72
5.1.1.1. Tingkat Usia .....	74
5.1.1.2. Jenis Kelamin .....	74
5.1.1.3. Tingkat Pendidikan .....	74
5.1.1.4. Jenis Pekerjaan .....	75
5.1.2. Uji Instrumen .....	75
5.1.2.1. Uji Validitas .....	75
5.1.2.2. Uji Reliabilitas .....	79
5.2. Analisis Statistik Deskriptif .....	80
5.3. Uji Asumsi Klasik .....	81
5.1.3. Uji Normalitas .....	82

5.1.4. Uji Multikolinearitas .....	83
5.1.5. Uji Heteroskedastisitas .....	83
5.4. Hasil Regresi Linier Berganda.....	84
5.4.1. Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda .....	85
5.4.2. Hasil Koefisien Determinasi .....	86
5.4.3. Uji Hipotesis .....	87
5.4.3.1. Pengujian hipotesis dengan uji t .....	87
5.4.3.2. Pengujian hipotesis dengan uji F .....	89
5.4.4. Matriks Korelasi Antar Dimensi .....	91
5.5. Pembahasan .....	99
5.5.1. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty ...	99
5.5.2. Pengaruh Customer Relationship terhadap Customer Loyalty .....	100
5.5.3. Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty .....	101
5.5.4. Pengaruh Service Quality, Customer Relationship, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty .....	103
 BAB VI KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan .....	104
6.2. Implikasi .....	106
6.3. Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	109
LAMPIRAN .....	114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	145

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pembagian Hasil yang Adil dan Transparan .....	15
Gambar 2.2 Penghasilan yang Menggiurkan .....	16
Gambar 2.2 Penghasilan yang Menggiurkan .....	17
Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual .....	49





## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pangsa Pasar 10 Asuransi Terkuat (2014-2016) .....	1
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pemilah variabel .....	5
Tabel 2.1 Pencapaian Bisnis Prudential Indonesia (per 31 Desember 2015) ....	10
Tabel 2.2 Struktur Organisasi Prudential Indonesia .....	12
Tabel 3.1 Perbedaan Konsep Penjualan dan Konsep Pemasaran .....	20
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Variabel <i>Service Quality</i> .....	27
Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
Tabel 3.4. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	37
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel <i>Service Quality</i> ( $X_1$ ) .....	45
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel <i>Customer Relationship</i> ( $X_2$ ) .....	47
Tabel 4.3 Operasionalisasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ( $X_3$ ) .....	49
Tabel 4.4 Operasionalisasi Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y) .....	51
Tabel 4.5. Matriks Korelasi Dimensi Antar-Variabel (Bebas dan Terikat) .....	62
Tabel 5.1 Identifikasi Responden .....	65
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	67
Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Relationship</i> .....	69
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	70
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	71
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 5.7 Statistik Deskriptif .....	73
Tabel 5.9 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov test .....	75
Tabel 5.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	76
Tabel 5.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Rank Spearman .....	77
Tabel 5.13 Hasil Regresi Linier Berganda .....	78
Tabel 5.14 Hasil Koefisien Determinasi .....	79
Tabel 5.15 Hasil Uji T .....	81
Tabel 5.16 Hasil Uji F .....	83
Tabel 5.17 Matriks Korelasi Antar Variabel .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 - PRETEST .....	114
LAMPIRAN 2 - MAINTEST .....	122
DAFTAR ASURANSI JiWA 2014 .....	141
DAFTAR ASURANSI JiWA 2015 .....	142
DAFTAR ASURANSI JiWA 2016 .....	143
KUISIONER .....	145

