

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA PREMI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR
PADA ASURANSI MULTI ARTHA GUNA TBK
CABANG SENAYAN**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
Nama : Frank Geniusando Gurning
NIM : 43114310069
MERCU BUANA

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA PREMI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR
PADA ASURANSI MULTI ARTHA GUNA TBK
CABANG SENAYAN**

SKRIPSI

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



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Frank Geniusando Gurning

NIM : 43114310069

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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

Jakarta, 25 Juli 2016



NIM. 43114310069

UNIVERSI
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Frank Geniusando Gurning
NIM : 43114310069
Program Studi : Manajemen – Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Harga Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi Kendaraan Bermotor Pada Asuransi Multi Artha Guna Tbk Cabang Senayan.
Tanggal Lulus Ujian : 25 Juli 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



Dra. Yanti Murni, MM

Agus Ariyanto, SE, MM

Tanggal : 7 Agustus 2016

Tanggal : 8 Agustus 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



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

Tanggal : 8 Agustus 2016



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 8/8 2016

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis ucapkan kepada Yesus Kristus atas berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Harga Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi Kendaraan Bermotor Pada Asuransi Multi Artha Guna Tbk Cabang Senayan”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menyadari betul akan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, pengalaman dan keterbatasan lainnya yang dapat menjadi kendala dalam merampungkan skripsi ini. Namun keberhasilan penyusunan skripsi ini tak lepas dari adanya orang-orang yang selalu siap membantu dan terus memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Arta Rida Kristina sebagai Istri tercinta, Bapak dan Ibu, Bapak Mertua dan Ibu Mertua serta Adik-Adik kami Rudy, Siska, Firman, Jonson, Bertha, Dewi, Betaria yang selalu memberikan dukungan, semangat dan Do'a sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof.Dr. Wiwik Utami, A.k, M.S, C.A Selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis FEB, yang telah memberikan jalan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen.

4. Bapak Hirdinis M, SE, MM selaku Sekretaris Program S1-Manajemen yang telah memberikan masukan pada saat seminar proposal.
5. Ibu Dra Yanti Murni, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Agus Arijanto, SE, MM dan Ibu Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen serta jajarannya karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan pada saat di Universitas Mercu Buana Kranggan.
8. Bapak Joko Sri Haryono selaku kepala PT Asuransi Multi Artha Guna cabang Senayan.
9. Ibu Sintha Yuana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat melanjutkan studi Strata 1.
10. Teman-teman dari Asuransi Multi Artha Guna terutama Boy, Rahayu, Anne, Irvan serta Rangga yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Teman seperjuangan Politeknik Negeri Bandung angkatan 2002 terutama kepada Alex, Aris, Hamzah, Imanuel, Miftah terima kasih atas nilai-nilai persahabatan yang telah kalian berikan.
12. Teman-teman Jurusan Manajemen terutama teman satu bimbingan Adi, Yuyun, Neni atas dukungan serta kerjasamanya selama bimbingan.

13. Semua Pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa dalam skripsi ini masih skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penulisan skripsi ini dapat berguna bagi peneliti khususnya serta pihak lainnya baik sebagai sumber referensi ataupun sebagai penambah pengetahuan.

Jakarta, Juli 2016

Frank Geniusando Gurning



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Kajian Terhadap Teori.....	9
a. Pemasaran.....	9
b. Citra Merek.....	10

c. Harga.....	12
1. Penetapan harga.....	12
2. Tujuan Penetapan Harga.....	14
3. Indikator Harga.....	15
d. Kualitas Pelayanan.....	15
1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
e. Keputusan Pembelian.....	17
2. Kajian Riset Terdahulu.....	20
B. Rerangka Pemikiran	21
C. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	24
B. Desain penelitian	24
C. Defenisi dan Operasional Variabel	25
1. Defenisi Variabel	25
2. Operasional Variabel	26
D. Pengukuran Variabel	28
E. Populasi dan Sampel Penelitian	29
1. Populasi Penelitian	29
2. Sampel Penelitian	29

F. Teknik Pengumpulan Data	29
G. Metode Analisis	30
1. Statistik Deskriptif	30
2. Uji Kualitas Data.....	34
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reliabilitas	35
3. Uji Asumsi Klasik	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Multikolinieritas	36
c. Uji Heteroskedastisitas	37
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
5. Uji Hipotesis	38
a. Koefisien determinasi.....	39
b. Uji Pengaruh Simultan F (Uji Statistik F)	40
c. Uji Parsial (t Test)	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
2. Karakteristik Profil Responden.....	45
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	45

b.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	46
c.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
d.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
e.	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	50
1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
C.	Hasil Uji Kualitas Data.....	53
1.	Hasil Uji Validitas.....	53
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
1.	Hasil uji Normalitas	55
2.	Hasil Uji Multikolinieritas	57
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
E.	Hasil Uji Hipotesis.....	60
1.	Korelasi.....	60
2.	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	61
3.	Uji Pengaruh Simultan (Uji Statistik F).....	62
4.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	65
F.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan Produk Asuransi.....	3
Tabel 1.2	Penjualan Asuransi Kendaraan Bermotor.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2	Koefisien Korelasi.....	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif.....	50
Tabel 4.7	Koefisien.....	52
Tabel 4.8	Item-Total Statistics.....	54
Tabel 4.9	Reliability Statistik.....	55
Tabel 4.10	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	56
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.12	Korelasi.....	60
Tabel 4.13	Analisis Model Summary.....	62
Tabel 4.14	Uji Statistik F.....	64
Tabel 4.15	Uji statistik t.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahapan proses keputusan pembelian.....	18
Gambar 2.2	Rerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1	Grafik Normal P-P Plot.....	57
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	59
Gambar 4.3	Kurva Distribusi F.....	63
Gambar 4.4	Kurva Distibusi Normal.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	76
Lampiran 2	Hasil kuesioner.....	81
Lampiran 3	Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 4	Statistik Deskriptif.....	86
Lampiran 5	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas.....	88
Lampiran 7	Hasil Uji Realibilitas.....	89
Lampiran 8	Hasil Korelasi.....	91
Lampiran 9	Uji Normalitas.....	92
Lampiran 10	Uji Multikolinieritas.....	93
Lampiran 12	Uji Heteroskedastisitas.....	93

UNIVERSITAS
MERCU BUANA