

**PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT TOKIO MARINE LIFE INSURANCE
SURABAYA**



Oleh :

CHOIRON

NPM: 11.1.02.05206

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIASURABAYA

2019

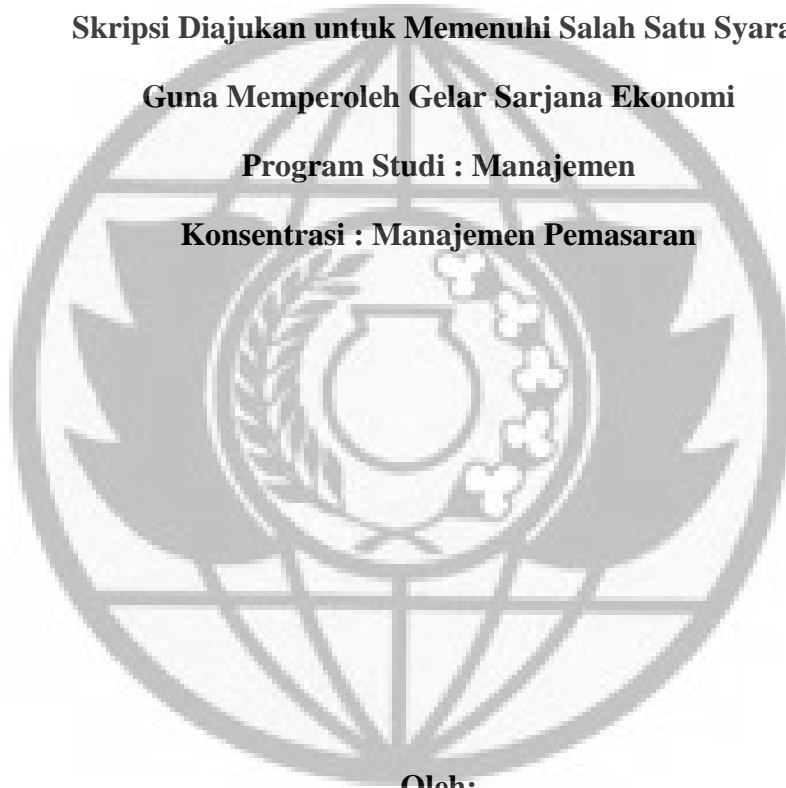
**PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT TOKIO MARINE LIFE INSURANCE
SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh:

CHOIRON

NPM: 11.1.02.05206

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT TOKIO MARINE LIFE INSURANCE
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**CHOIRON
NPM : 11.1.02.05206**

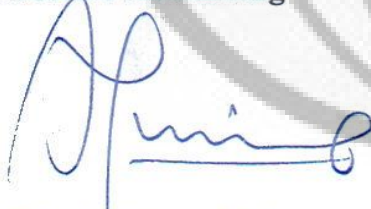
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 April 2020**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Suwitho, M.Si.
2. Drs. Ec. Mashariono, M.M.**

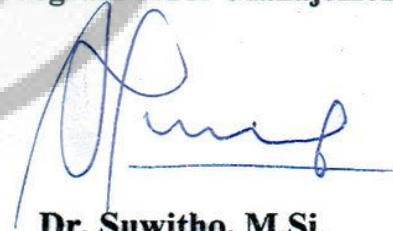
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **CHOIRON**

N.P.M : **11.1.02.05206**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKIO MARINE LIFE INSURANCE SURABAYA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 16 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-oleh sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) surabaya batal saya terima.

Surabaya, 16 April 2020
Yang membuat pernyataan



CHOIRON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Choiron
NPM : 11.1.02.05206
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Maret 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anakke : 2 (Dua) / 2 (Dua)
AlamatRumah : Jalan Simolawang 2 Barat 68 F Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Chotimah
AlamatRumah/Telepon : Jalan Simolawang 2 Barat 68 F Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Ibu rumah tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Simokerto 1/134 Surabaya tahun 2005
2. Tamat SLTP di SMPN 41 Surabaya tahun 2008
3. Tamat SLTA di SMA Barunawati Surabaya tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2011-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Choiron

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang MahaEsa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT TOKIO MARINE LIFE INSURANCE SURABAYA”**dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga apa di kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik S.E., M.Si., AK., CA Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan member petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA terutama Ibu ninik yang membantu saya pengaktifan perkuliah serta telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung
4. Bapak dan ibuku bernama Chotimah yang telah menjadi orang tua terbaik, terima kasih atas curahan cinta kasih sayang yang tiada akhir, motivasi, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku. Tidak ada kata-kata terindah yang dapata kuucapkan kepada kalian selain terimakasih. Karena bapak dan ibu adalah orang tua terbaikku. Dan juga kakakku Evi (rofikoh) dan ponakan saya yang bernama fannan al-barra pranata serta el-junna malik

pranata serta kakak iparku Andy pranata yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.

5. Istri saya yang bernama Endrat Novalia yang menemani saya dari awal pertemuan di Stiesia hingga sampai sekarang ini.
6. Sahabat, saudara, teman SMX_2 dan anak mahasiswa baru Terima kasih telah memberikan banyak pelajaran dan membantu perkuliahan yang berarti selama saya berkuliah di kampus.
7. Pada PT. Tokio Marine Life Insurance di Surabaya yang memberikan ijin riset serta dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih. Dalam penyusunan ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendah hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 16 April 2020

Choiron

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
 HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Komunikasi	9
2.1.2 Pemasaran	11
2.1.3 Komunikasi Pemasaran.....	13
2.1.4 Marketing Mix	13
2.1.5 Produk	15
2.1.6 Harga	16
2.1.7 Promosi	18
2.1.8 Saluran Distribusi.....	21
2.1.9 Orang.....	23
2.1.10 Proses	24
2.1.11 Bukti Fisik.....	25
2.1.12 Kepuasan	26
2.1.13 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
2.3 Rerangka Konseptual	36

2.4 Pengembangan Hipotesis	37
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	40
3.1.1 Jenis Penelitian.....	40
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Peneliti	40
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1 Jenis Data	41
3.3.2 Sumber Data.....	42
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	53
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	53
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambar Umum Perusahaan.....	54
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	56
4.1.3 Deskriptif Responden	57
4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.1.5 Uji Instrumen	67
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.1.7 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.1.8 Pengujian Kelayakan Model	76
4.1.10 Pengujian Hipotesis.....	78
4.2 Pembahasan.....	81
4.2.1 Produk Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan.....	81
4.2.2 Harga Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan.....	81
4.2.3 Promosi Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan.....	82
4.2.4 Saluran Distribusi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan	83

4.2.5 Orang Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan.....	84
4.2.6 Proses Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan.....	84
4.2.7 Bukti Fisik Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan...	85
BAB 5 PENUTUP.....	86
5.1 Simpulan	86
5.2 Saran.....	88
JADWAL PENELITIAN.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.	



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Mapping Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	32
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	59
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Menjadi Nasabah.....	60
7. Deskripsi Variabel Produk	61
8. Deskripsi Variabel Harga	62
9. Deskripsi Variabel Promosi.....	63
10. Deskripsi Variabel Saluran Distribusi	64
11. Deskripsi Variabel Orang	65
12. Deskripsi Variabel Proses.....	65
13. Deskripsi Variabel Bukti Fisik	66
14. Deskripsi Variabel Kepuasan	67
15. Uji Validasi Variabel Produk.....	68
16. Uji Reliabilitas	69
17. Koefisien Regresi Linier Berganda.....	70
18. Nilai Tolerance dan VIF	74
19. Uji Goodness Of Fit Dengan Uji F.....	77
20. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	78
21. Pengujian Hipotesis Dengan Uji T.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran.....	35
2. Rerangka Konseptual	36
3. Uji Normalitas.....	73
4. Uji Heteroskedastisitas.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Lampiran Kuesioner
2. Lampiran Rekapitulasi Hasil Responden
3. Lampiran Hasil Output SPSS
4. Lampiran Tabel r
5. Lampiran Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
6. Lampiran Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Lampiran Surat Ijin Riset dari STIESIA
8. Lampiran Surat Keterangan Selesai Riset
9. Lampiran Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

