

**PENGARUH HARGA (PREMI) ASURANSI, PROMOSI, CITRA MERK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI PRUDENTIAL
KANTOR CABANG KE 17 EMBONG TANJUNG SURABAYA**



Oleh:

ANAS NURCHOLIS

NPM : 15.1.02.09938

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2019

**PENGARUH HARGA (PREMI) ASURANSI, PROMOSI, CITRA MERK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI PRUDENTIAL
KANTOR CABANG KE 17 EMBONG TANJUNG SURABAYA**



Oleh:

ANAS NURCHOLIS

NPM : 15.1.02.09938

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2019

**PENGARUH HARGA (PREMI) ASURANSI, PROMOSI, CITRA MERK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI PRUDENTIAL
KANTOR CABANG KE 17 EMBONG TANJUNG SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh

ANAS NURCHOLIS

NPM: 15.1.02.09938

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
INDONESIA STIESIA SURABAYA**

2019

**PENGARUH HARGA (PREMI) ASURANSI, PROMOSI, CITRA MERK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI PRUDENTIAL
KANTOR CABANG KE 17 EMBONG TANJUNG SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**ANAS NURCHOLIS
NPM : 15.1.02.09938**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 26 Oktober 2019**

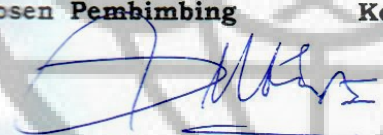
Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.
Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.
2. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Drs. Ec. Sugiyono, M.M.


Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA


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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

NAMA : ANAS NURCHOLIS

NIM : 15.1.02.09938

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA (PREMI) ASURANSI, PROMOSI, CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI PRUDENTIAL KANTOR CABANG KE 17 EMBONG TANJUNG SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 26 Oktober 2019, 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-olah 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 di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. 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 Indonesai (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 26 Oktober 2019
Yang membuat pernyataan,


ANAS NURCHOLIS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Anas Nurcholis
NPM : 15.1.02.09938
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Oktober 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (tiga) / 1 (satu)
Alamat Rumah : Jl. Tempel Sukorejo I No 81B Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Nurcholis
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Tempel Sukorejo I No 81B
Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Wonorejo VI Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Ta'miriyah Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMA Ta'miriyah Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-IX	2015-2019	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2015-sekarang	PT. Prudential Life Assurance	-	Agent

Dibuat dengan sebenarnya,

Anas Nurcholis

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH HARGA (PREMI) ASURANSI, PROMOSI, CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI PRUDENTIAL KANTOR CABANG KE 17 EMBONG TANJUNG SURABAYA”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman serta sumber daya yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya pandangan pikiran berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi untuk perbaikan skripsi ini.

Saya menyampaikan ucapan trima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tinggi kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Sugiyono, Drs. Ec., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan sabar untuk memberikan pengarahan, nasehat serta saran sehingga penulisan skripsi terselesaikan dengan baik.
5. Para dosen penguji atas kritik dan saranya yang membangun untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

7. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu Nurcholis dan Sunairoh yang tidak henti-hentinya memberikan doa, semangat, kasih sayang serta dukungan moril dan materiil.
8. Kekasih tercinta Linda Irdiana yang selama ini selalu memberikan semangat dan selalu membantu dalam penulisan skripsi.
9. Seluruh Staff, dan Nasabah saya PT. Prudential Life Assurance Cabang Ke 17 Embong tanjung Surabaya yang membantu dalam memberikan informasi untuk penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan SM7 dan SMX-1 Manajemen semuanya yang berada di STIESIA Surabaya angkatan 2015 yang telah memberikan bantuan dukungan dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas saran dan dukungan-Nya.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, Penulis berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Akhir kata disampaikan permohonan maaf atas terjadinya kesalahan dan suatu hal yang kurang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Surabaya, 26 Oktober 2019

Anas Nurcholis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2: TUJUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Jasa	15
2.1.3 Harga	15
2.1.4 Promosi	18
2.1.5 Citra Merek	21
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.7 Asuransi	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Rerangka Konseptual	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
BAB 3: METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3. Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Variabel dan definisi operasional Variabel	34
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.5.2 Asumsi linier berganda	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.4 Uji Kelayakan Model	41
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda	42
3.5.6 Uji Hipotesis	42

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Deskripsi Responden	44
4.1.2 Rata-rata Tanggapan Responden	48
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.1.5 Asumsi Klasik	60
4.1.6 Uji Kelayakan Model	64
4.1.7 Koefisien Determinasi	65
4.1.8 Pengujian Hipotesis	66
4.2 Pembahasan	67
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan pelanggan..	69
BAB 5: PENUTUPAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Keterbatasan	72
5.3 Saran	72
JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN - LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman	
1. Penelitian Terdahulu	26
2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
3. Responden Berdasarkan Usia.....	45
4. Responden Berdasarkan Pendidikan	46
5. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
6. Tanggapan Responden Atas Harga	49
7. Tanggapan Responden Atas Promosi	50
8. Tanggapan Responden Atas Citra Merek	52
9. Tanggapan Responden Atas Kepuasan Pelanggan	53
10. Uji Validitas Variabel Harga.....	55
11. Uji Validitas Variabel Promosi	55
12. Uji Validitas Variabel Citra Merek	56
13. Uji Validitas Variabel kepuasan pelanggan	57
14. Nilai Alpha Cronbach Masing-masing Variabel.....	58
15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
16. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Semirnov Tes	62
17. Hasil Uji Multikolinieritas	63
18. Hasil Uji Anova	64
19. Model Summary.....	65
20. Tingkat Signifikan Masing-masing Variabel.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman	
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	24
2. Rerangka Konseptual	27
3. Grafik Uji Normalitas Data.....	61
4. Grafik Scattrplot.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner
3. Hasil *Output* SPSS
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Ijin Riset
7. Surat Balasan Riset
8. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi
9. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi

