

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND
IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE**

Proposal disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah

Thesis



Disusun oleh :

CHRISNANDA JULIAN PRIMARA

NOMOR POKOK : K.2017.1.34359

JURUSAN : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MALANGKUÇÇWARA

MALANG

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE**

Proposal disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah

Thesis



Disusun oleh :

CHRISNANDA JULIAN PRIMARA

NOMOR POKOK : K.2017.1.34359

JURUSAN : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MALANGKUÇÇWARA

MALANG

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE

Oleh:
CHRISNANDA J P
K.2017.1.34359

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
08 September 2021 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuççwara,


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chrisnanda Julian Primara
NPK : K.2017.1.34359
Jurusan / Progam Studi : Management / S1 Management Marketing

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang penulisan didalam naskah skripsi ini sesuai pengetahuan saya, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi (PT), serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya selaku penulfs bersedia Skripsi ini dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku menurut (UU Nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan kesungguhan adanya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di dalam STIE Malangkeçwara Malang.

Malang, 21 Agustus 2021

Mahasiswa



CHRISNANDA JULIAN PRIMARA

NPK : K.2017.1.34359

LEMBAR RISET PENELITIAN

 **STIE MALANGKUCUWARA**
JAWA TIMUR 65151

  Transkrip "K" MALANG, 11223K344-PT/Revisi/04/2019
Transkrip "K" MANAJEMEN, 20223K344-PT/Revisi/04/2019

Nomor : 0654.1/BAAK-RESEARCH/VIII/2021 26 August 2021
Perihal : Riset Untuk Skripsi

Yth : DIRECTOR AGENCY
PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
JLN SIMPANG WILIS INDAH NO KAV 7, GADING KASRI KEC KLOJEN
KOTA MALANG - JAWA TIMUR 65151

Dengan Hormat,
Bersama surat ini kami hadapkan seorang mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : CHRISNANDA JULIAN PRIMARA
Nomor Pokok : K.2017.1.34359
Program Studi : MANAJEMEN
Alamat : TEMPURSARI RT. 16 RW. 6 DUSUN TEMPURSARI SELATAN
DESA/KEURAHAN TEMPURSARI KEC. DONOMULYO

bermaksud untuk mencari data-data guna keperluan penulisan skripsi dengan tema :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan izin riset dan bantuan seperlunya. Perlu kami jelaskan bahwa data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah (pendidikan) dan tidak akan digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan perusahaan / instansi

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Malang, 26 August 2021
Lecturer MANAJEMEN,

LINGANANTY, MM
NIK. 202.710.194



Jalan Terusan Candi Kleron
Malang - Indonesia 65141 Telp. 42 301 49103 (Surung)
Fax 42 301 49107 http://www.stie-malang.ac.id
e-mail: info@stie-malang.ac.id

1 of 1 8/26/2021, 8:58 AM

Ucapan Terima Kasih

Saya selaku peneliti serta penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Malangkecewara, Malang
2. Ketua Program Studi Akuntansi STIE Malangkecewara, Malang
3. Dosen Pembimbing Skripsi

Serta kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan banyak sekali bantuan atau peran serta dalam berjalannya kelancaran penelitian dan penulisan skripsi ini. Terkhusus penulis mengucapkan terima kasih kepada Opa, Oma, Kakek, Ayah, Bunda tercinta atas doa, motivasi, dan semangat yang telah diberikan tak lupa juga atas doa yang tidak pernah putus kepada Tuhan Yesus Kristus, sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan di STIE Malangkecewara dengan tepat waktu.

Ucapan terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada para sahabat, dan teman-teman khususnya satu angkatan 2017 dan banyak lagi, yang sudah memberikan saya motivasi, semangat, dan juga sebuah harapan untuk terus berjuang sampai akhir.

Malang, 13 September 2021

Penulis,



Chrisnanda Julian Primara

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel terikat atau dependen dan variabel bebas atau independen. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan *Brand Image*, sedangkan Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan . Penelitian ini memiliki tujuan diantaranya adalah untuk mengetahui serta memberikan bukti pengaruh kualitas pelayanan dan pengaruh *brand image* di *PT. Prudential Life Assurance*.

Sektor aneka industri pada *PT. Prudential Life Assurance* bergerak di bidang asuransi jiwa. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan skala likert positif. Dimana untuk mengetahui data diperlukan sampel pada responden, sehingga diperoleh jumlah data penelitian sebanyak 50 orang responden pada pelanggan *PT. Prudential Life Assurance*. Proses penelitian sampel data ini dilakukan menggunakan *purpose sampling* melalui beberapa kriteria.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta *brand image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan yang diukur dengan beberapa hasil pengujian.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research uses two types of variables, namely the dependent or dependent variable and the independent or independent variable. The Independent Variables used in this research are Service Quality and Brand Image, while the Dependent Variables used are Customer Satisfaction and Loyalty. This study has a purpose including to determine and provide evidence of the influence of service quality and the influence of brand image at PT. Prudential Life Assurance.

Various industrial sectors at PT. Prudential Life Assurance is engaged in life insurance. The research was conducted using quantitative methods with a positive Likert scale. Where to find out the data required a sample of the respondents, so that the amount of research data obtained is 50 respondents to the customers of PT. Prudential Life Assurance. The research process of this data sample was carried out using purpose sampling through several criteria.

The results of this study indicate that service quality has a significant influence on customer satisfaction and loyalty, and brand image has a significant influence on customer satisfaction and loyalty as measured by several test results.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction and Loyalty

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada *PT. Prudential Life Assurance*” dengan baik, lancar, serta tidak mendapatkan hambatan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçeçwara Malang tahun 2021.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terealisasikan / tersusun karena adanya campur tangan dari berbagai pihak yang membantu proses penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak terkasih Dr. Setiyawan, MS selaku Dosen Pembimbing skripsi.
2. Seluruh staf Tata Usaha STIE Malangkuçeçwara yang telah membantu kelancaran proses administrasi.
3. Kakek Boimin dan Nenek Sri Winarni yang tiada henti memberikan dukungan doa, dan nasihat agar dapat terselesainya penyusunan skripsi ini secara tepat waktu.
4. Kakek Bobby yang tidak pernah lelah membantu serta memberikan banyak motivasi agar penyusunan skripsi ini segera terselesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tuaku “Bapak Joko Purwanto dan Ibu Welas Asih Kiswati” yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan semangat.

6. Christina Novitasari selaku teman terdekat saya, yang banyak memberikan banyak dukungan baik sukacita maupun lain hal setiap harinya dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Akbar Suryo, Dimas Purwantoro, Damai Khoirul dan Adika Crysgiantoro selaku sahabat saya yang tidak lelah mendukung, memberi semangat, dan doa agar penyusunan skripsi berjalan lancar.
9. Semua teman-teman dan pihak manapun yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis berharap dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini dapat memberikan dampak manfaat bagi semua pihak.

Kiranya Tuhan memberkati setiap usaha, dan kesehatan bagi kita semua.

Malang, 13 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iii
Bukti Riset Penelitian	iv
Halaman Riwayat Hidup	v
Halaman Ucapan Terima Kasih	vii
Halaman Abstrak Indonesia	viii
Halaman Abstrak English	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 <i>Brand Image</i>	9
2.1.2.1 Pengertian <i>Brand Image</i>	9
2.1.2.2 Indikator <i>Brand Image</i>	11

2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.3 Tipe – tipe Kepuasan Pelanggan dan Ketidakpuasan Pelanggan	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.3 Model Konseptual Penelitian	25
2.4 Hipotesis	25
2.4.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	25
2.4.2 <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Peanggan	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	29
3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran	29
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	29
3.3.1.1 Kualitas Pelayanan	29
3.3.1.2 <i>Brand Image</i>	30
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	30
3.3.3 Oprasional variabel dan pengukuran	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.5.2.1 Uji Normalitas	34
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas	35

3.5.2.3 Uji Autokolerasi	35
3.5.2.4 Uji Heteroskedastisitas	36
3.6 Metode Pengujian Hipotesis.....	37
3.6.1 Regresi Linier Berganda	37
3.6.2 Koefisien Determinansi (R^2)	37
3.6.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 38
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.2 Gambaran Umum Responden	38
4.3 Deskripsi Variabel	39
4.4 Hasil Uji Instrumen	44
4.4.1 Hasil Uji Validitas	44
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
4.5 Uji Asumsi Klasik	46
4.5.1 Uji Normalitas.....	46
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	47
4.5.3 Uji Autokorelasi	48
4.5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	50
 4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	 51
4.6.1 Analisis Linier Berganda.....	51
4.6.2 Koefisien Determinansi (R^2).....	51
4.6.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	52
4.7 Pembahasan	54
4.7.1 Pengaruh <i>Kualitas Pelayanan</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	54
4.7.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	54

BAB V Kesimpulan Dan Saran	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Kontribusi Penelitian	57
5.3 Keterbatasan Penelitian	57
5.4 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	22
3.2	Daftar Variabel Operasional.....	31
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.3	Nilai rata-rata/mean Variabel Penelitian.....	39
4.4	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
4.5	Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	42
4.6	Deskriptif Variabel Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	43
4.7	Hasil Uji Validitas.....	45
4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.9	Hasil Uji Normalitas	48
4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
4.11	Hasil Autokorelasi.....	50
4.12	Hasil <i>Durbin-Watson</i>	50
4.13	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	51
4.14	Hasil Uji Linier Berganda	52
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinansi.. ..	53
4.16	Hasil Uji – <i>t</i>	54

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	25
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1	Kuisisioner Penelitian.....	61
Lampiran-2	Data Responden	65
Lampiran-3	Daftar Validita Variabel.....	61