

**ARTIKEL**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(Studi pada nasabah PT. Prudential Life Assurance Kediri)**



**Oleh:**

**TRI AGUSTIN**

**13.1.02.02.0128**

**Dibimbing oleh :**

- 1. Drs. Ec. Ichsannudin M.M.**
- 2. Zulistiani S.Pd., M.M.**

**PROGRAM STUDI**

**FAKULTAS**

**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**TAHUN 2018**

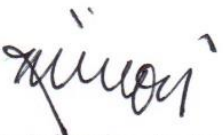


**SURAT PERNYATAAN**  
**ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018****Yang bertanda tangan di bawah ini:**

Nama Lengkap : TRI AGUSTIN  
NPM : 13.1.02.02.0128  
Telepon/HP : 085259959946  
Alamat Surel (Email) : agustintri194@gmail.com  
Judul Artike : Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada nasabah PT. Prudential Life Assurance Kediri)  
Fakultas – Program Studi : Ekonomi Manajemen  
Nama Perguruan Tinggi : Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Alamat Perguruan Tinggi : Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112

Dengan ini menyatakan bahwa :

- artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
- artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 5 februari 2018
Pembimbing I  Drs. Ec. Ichsanudin M.M. 0723105703	Pembimbing II  Zulistfani S.Pd., M.M. 0711118603	Penulis,  Tri Agustin 13.1.02.02.0128

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri)

Oleh:

TRI AGUSTIN

13.1.02.02.0128

Program Studi

Fakultas Ekonomi

[agustintri194@gmail.com](mailto:agustintri194@gmail.com)

Dibimbing oleh :

1. Drs. Ichsanudin Ec., M.M., 2. Zulistiani S.Pd., M.M.  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

## ABSTRAK

**TRI AGUSTIN:** Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri), Skripsi, Manajemen, FE UNP Kediri, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan citra perusahaan secara simultan dan parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri).

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan berdasarkan kebetulan (*insidental sampling*) dengan menggunakan rumus Slovin sehingga menghasilkan 70 responden. Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas layanan( $X_1$ ), kualitas produk( $X_2$ ), citra perusahaan( $X_3$ ) dan loyalitas pelanggan( $Y$ ) sebagai variabel terikat. Uji instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, dengan mempertimbangkan syarat uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji statistik secara simultan (uji F) dan uji statistik secara parsial (uji t) dan dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$ . Penganalisan data menggunakan program SPSS.

Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri) secara parsial dan simultan.

Berdasarkan simpulan hasil penelitian, maka penulis menyarankan untuk perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan lebih menitik beratkan pada kualitas layanan, kualitas produk, dan citra perusahaan. Dilihat dari kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan tersebut diperoleh data bahwa pelanggan akan melakukan pembelian asuransi dengan memperhatikan kualitas layanan, kualitas produk serta citra perusahaan yang baik untuk meningkatkan loyalitas pelanggan

Kata kunci : kualitas layanan, kualitas produk, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan

## **I. LATAR BELAKANG**

Manusia dihadapkan oleh ketidakpastian, terutama menyangkut keadaan pribadi, kejadian-kejadian yang akan timbul dan berbagai persoalan yang dihadapi mungkin menimpa pada diri seseorang. Mengantisipasi masalah tersebut, manusia memiliki cara mengurangi resiko dan mungkin dengan membagi resiko. Dalam rangka menghadapi resiko ini dapat membagi resiko dengan cara mendapat jaminan kesehatan yang ditawarkan oleh asuransi. Asuransi berperan membantu manusia menanggung sebagian resiko, sebab dengan keikutsertaannya dalam asuransi kemungkinan resiko yang menimpa seseorang sebagian akan ditanggung oleh asuransi.

Adanya masyarakat yang menghendaki pendistribusian resiko tersebut merupakan potensi bagi perusahaan asuransi, sebab asuransi merupakan usaha yang menawarkan jasa yang memberikan pelayanan pada masyarakat yang terkait dengan bantuan atas resiko yang

ditanggung jika kelak mengalami sakit, kecelakaan maupun yang terkait dengan kesehatan. Asuransi merupakan salah satu bidang jasa yang dilakukan dalam mengantisipasi masalah kondisi sosial dan ekonomi yang tidak pasti yang menimpa seseorang. Pada dasarnya diharapkan supaya diminati konsumen, asuransi berusaha memberikan pelayanan yang baik, mulai dari berkomunikasi dengan nasabah hingga memberikan pelayanan kepada nasabah saat resiko melakukan klaim atas polisnya. Jenis perusahaan asuransi di Indonesia digolongkan menjadi tiga jenis yaitu asuransi umum, asuransi jiwa, dan asuransi syariah. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan berusaha melakukan pelayanan yang baik dengan harapan bisa memuaskan pelanggan. Pelayanan yang dilakukan demikian itu dimaksudkan agar nasabah puas dan tetap menjadi pelanggan setia pada asuransi. Disamping itu asuransi juga memberikan pelayanan yang lain yang mengarah memberikan pada nasabahnya

agar mereka puas dan memberitahukan pada masyarakat supaya ikut mengambil polis. Berbagai masalah asuransi berusaha memproduksi produknya dengan kualitas yang baik yang cocok bagi pelanggan. Jika asuransi mampu melakukannya maka citra perusahaan menjadi baik, konsumen merasa puas yang pada akhirnya konsumen akan menjadi loyal terhadap perusahaan.

Oliver dalam Hurriyati (2005:128) mengungkapkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perusahaan perilaku. Dalam strategi pemasaran, loyalitas sangat diharapkan perusahaan untuk mencapai sasaran yang diinginkan perusahaan yaitu

dengan cara meraih pelanggan yang loyal atau setia pada produk perusahaan. Dengan demikian loyalitas berperan penting terhadap peningkatan pemasaran dalam sebuah perusahaan *PT. Prudential Life Assurance*.

## II. METODE

### A. Pendekatan dan Teknik Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga analisis data dilakukan secara statistik. Hal ini sesuai pendapat Sugiyono (2008:9) yang mengatakan bahwa sebagai metode penelitian pendekatan kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka

teknik yang digunakan adalah *survey*. Menurut Sugiyono (2008:8) penelitian dengan metode *survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya.

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Peneliti sekaligus perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya menjadi pelopor hasil penelitian, maka kehadiran peneliti mutlak diperlukan.

#### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian telah ditentukan peneliti yakni dimuat dalam presentasi dari Presiden Prudential Indonesia. Dalam situs [www.prudential.co.id](http://www.prudential.co.id) dan dari hasil survei wawancara terstruktur di PT. *Prudential Life Assurance* cabang Kediri. Waktu penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung dari bulan Juni-Desember 2017.

#### **D. Tahapan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian secara umum ada empat tahap yaitu :

1. Tahap Pra-lapangan
2. Tahap pekerjaan lapangan
3. Tahap analisis data
4. Tahap pelaporan hasil penelitian

#### **E. Sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data primer yang menurut Umar (2000) merupakan data yang didapat langsung dari sumber, yaitu dari individu atau perseorangan, seperti dari wawancara maupun hasil dari pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil wawancara dengan salah satu manager unit dari PT. *Prudential Life Assurance* Kediri dan juga hasil pengisian kuesioner oleh pemegang polis nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri.

#### **F. Prosedur Pengumpulan Data**

- 1) Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan data

dengan cara melakukan tanya jawab dan sambil bertatap muka antara penanya dengan responden yang menjadi nasabah di PT. *Prudential Life Assurance* Kediri

## 2) Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi pemegang polis nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri dengan mengisi serta mengikuti panduan yang ada pada kuesioner

## 3) Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di obyek penelitian. Hal ini dilakukan guna mendukung hasil kuesioner dan wawancara.

## G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, selanjutnya diolah dan dianalisis dengan cara sebagai berikut :

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini maksudnya menjelaskan hasil pengisian responden atas jawaban yang ada dalam kuesioner atau angket yang didasarkan pada persentase.

### 2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum menganalisis data dengan menggunakan analisis regresi linear dan uji hipotesis.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat

### 4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali 2006).

### 5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Menurut Priyatno (2008:83) uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Menurut Priyatno (2008:81) uji F di gunakan untuk mengetahui apakah variabel independen.

### III. HASIL DAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri) secara parsial.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri) secara parsial.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Nasabah PT.

*Prudential Life Assurance* Kediri) secara parsial.

4. Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan citra perusahaan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Kediri) secara simultan.

### IV. DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS. Cetakan ke Empat. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hurriyati, Ratih. 2009. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Priyatno, Dwi. 2008. Mandiri Belajar SPSS. Yogyakarta: Mediakom
- Umar, Sekaran 2000. *Research Methods for Business: A skill Buliding Approach Singapore John Willey, Inc: 1-415.*
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.