

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NILAI PELANGGAN DI PERUSAHAAN ASURANSI
PRUDENTIAL.

(Studi pada pengguna Asuransi Prudential)



Diajukan oleh :
Miranda Eflyn Sianipar
NPM : 170323822

Fakultas Bisnis dan Ekonomi
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NILAI PELANGGAN DI PERUSAHAAN ASURANSI
PRUDENTIAL.**

(Studi pada pengguna Asuransi Prudential)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Miranda Eflyn Sianipar

NPM: 17 03 23824

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA,

SEPTEMBER 2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NILAI PELANGGAN DI PERUSAHAAN ASURANSI
PRUDENTIAL.**

(Studi pada pengguna Asuransi Prudential)



Disusun oleh:

Miranda Eflyn Sianipar

NPM: 170323822

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc.

17 September 2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN

No. 1365/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 12 November 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 1. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. | (Ketua Penguji) |
| 2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. | (Anggota) |
| 3. Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Miranda Eflyn S
NPM : 170323822

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Miranda Eflyn S telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NILAI PELANGGAN DI PERUSAHAAN ASURANSI
PRUDENTIAL.
(Studi pada pengguna Asuransi Prudential)**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 17 September 2021

Yang menyatakan

Miranda Eflyn Sianipar

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Pada Perusahaan Asuransi Prudential”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai pemenuhan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang berperan penting dalam membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum/ skripsi ini :

1. Tuhan Yesus Kristus, untuk setiap kemurahan hati dan atas segala kasih karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc, sebagai dosen pembimbing yang selalu membimbing, memberikan ide-ide, saran, kritik, bantuan dengan rasa sabar yang penuh dari awal penulisan sampai selesai
3. Seluruh Dosen, Pegawai Tata Usaha, Petugas Satpam dan Karyawan Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta, yang selama aktivitas berlangsung di kampus, sudah menjadi bagian keluarga penulis
4. Papa, Mama, Tante, Abang Roben, dan Adik Artika yang selalu menjadi penyemangat dan acuan penulis untuk segera menyelesaikan perkuliahaan ini

5. Seluruh keluarga besar penulis, yang selalu mendorong dan mendukung penulis dalam penyelesaian penulisan hukum ini
6. Atika Dewi Listyaningrum, S.Ak selaku sahabat penulis yang penulis kenal dari Aiesec di india hingga sekarang yang selalu siap siaga, mendukung, serta menolong penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Ni Nyoman Peggy Nurhadilla (Memey) yang menjadi sahabat penulis sejak awal masuk kuliah di perantauan ini hingga sekarang serta memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam mengerjakan penulisan skripsi ini
8. Dua sahabat penulis di “Bohay Generation”, Afrilya dan Naomi yang menjadi penolong penulis sejak TK hingga sekarang kita bisa S1 bareng, dan menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini
9. “Thoyonk kleb” (Panjul, Enjel, Yogs, Meysky, Dharma, Bang Bil, Mahe, Yugi), selaku sahabat penulis dari semester pertama hingga saat ini yang selalu menemani dan membantu penulis dari awal sampai akhirnya bisa selesai menulis skripsi ini. kalian semangat yaa guys!
10. Bayu Lenga dan Chandra Edi Chaniago yang menjadi sahabat penulis di kampus Universitas Atmajaya Yogyakarta, yang selalu mendukung, menghibur, bahkan membantu penulis dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

11. Alfredo Panjaitan (Kendong), adik penulis di Jogja yang selalu menyemangati penulis dalam pembuatan penulisan hukum ini, dan tidak henti-hentinya menyuruh penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini
12. Samuel Tampubolon (Sammy), adik penulis di Jogja yang selalu memberi semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini
13. “Lima Serangkai” (Afrilya, Aldo, Naomi, Sadrakh), selaku teman kecil penulis, yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk saling mendukung dalam pengerjaan skripsi ini
14. Okthalia, dan Yosep selaku teman penulis, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Anak kos Wisma Tirta (There, Rey, Tyan, Rara) yang sangat mendorong penulis agar tetap semangat dalam mengerjakan skripsi ini. semangat juga buat kegiatan kalian ya!
16. Rizal dan temen-temenya yang baik, menyemangati dan selalu ada saat penulis butuh. Terimakasih buat waktunya dan semangat juga buat skripsinya.
17. Semua temen seperjuangan di kampus Angkatan 2017 yang sedang mengerjakan skripsi.
18. Diri sendiri, yang sudah mau bertahan dan semangat dalam mengerjakan penulisan hukum ini. Melawan rasa malas dan tetap berdiri tegak dalam masa – masa sulit perkuliahan, hingga akhirnya bisa menyelesaikan penulisan hukum ini dengan lancar.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun demikian, biarlah skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Penulis berharap, apabila terdapat hal yang kurang berkenan dalam penulisan ini, kiranya dapat diberikan masukan seperti saran maupun kritik yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan kita semua. Terimakasih.

Yogyakarta, 17 September 2021

Penulis

Miranda Eflyn Sianipar



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sitematika Penulis Laporan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	37
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	37
2.1.1 Konsep Kualitas	37
2.1.2 Pengertian Manajemen Kualitas dan Manajerial	38
2.2 Kualitas Produk	39
2.3 Kualitas Jasa	41
2.4 Nilai Pelanggan	42
2.5 Penelitian Terdahulu	44
2.6 Kerangka Pemikiran	70
2.7 Hipotesis.....	70
2.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan	70
2.7.2 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Nilai Pelanggan	71

BAB III METODE PENELITIAN	73
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	73
3.2 Sumber data dan Teknik Pengambilan Sampel.....	73
3.3 Pengukuran Variabel	74
3.4 Teknik Analissi Data.....	74
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	74
3.4.2 Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, automkorelasi)	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Profile Perusahaan.....	80
4.2 Hasil	81
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	81
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.2.3 Uji Regresi Linier	89
4.3 Pembahasan.....	91
4.3.1 Hipotesis 1	91
4.3.2 Hipotesis 2	93
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Implikasi Penelitian.....	96
5.3 Saran.....	97
LAMPIRAN	99
DAFTAR PUSTAKA	147

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 4. 1 Usia	81
Tabel 4. 2 Gender	82
Tabel 4. 3 Pekerjaan	83
Tabel 4. 4 Uji Normalitas	84
Tabel 4. 5 Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4. 7 Uji Linieritas Kualitas Produk	87
Tabel 4. 8 Uji Linieritas Kualitas Jasa	87
Tabel 4. 9 Ringkasan Tabel Uji Linieritas	88
Tabel 4. 10 Ringkasan Tabel Uji F	89
Tabel 4. 11 Ringkasan Tabel Uji t	90
Tabel 4. 12 Regresi Linier Berganda	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesoner Penelitian	99
Lampiran II Profil Responden dan Pertanyaan	104
Lampiran III Data Set Penelitian	106
Lampiran IV Uji Validitas dan Reliabilitas	127



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk dan kualitas jasa terhadap nilai pelanggan di Perusahaan Asuransi Prudential. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas jasa. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen dari Perusahaan Asuransi Prudential. Teknik pengambilan sampel adalah dengan *purposive sampling* yang menghasilkan 270 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis data statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda. Uji hipotesis menggunakan uji statistik t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas jasa berpengaruh positif terhadap nilai pelanggan.

Kata Kunci: nilai pelanggan, kualitas produk, kualitas jasa

