

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Nasabah PT Prudential Indonesia, Jakarta)**

SKRIPSI

**AGUS EDI PRIYATNO
2114000307**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Nasabah PT Prudential Indonesia, Jakarta)**

SKRIPSI

**AGUS EDI PRIYATNO
2114000307**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA S-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Nasabah PT Prudential Indonesia, Jakarta)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 18 Februari 2019



AGUS EDI PRIYATNO
NPM 2114000307

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Nasabah PT Prudential Indonesia, Jakarta)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Imelda Aprileny, SE, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

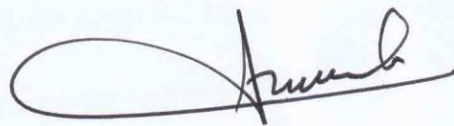
Jakarta, 18 Februari 2019

Menyetujui
Pembimbing,



Imelda Aprileny, SE, ME

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

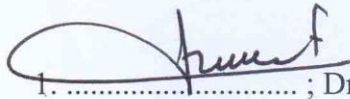
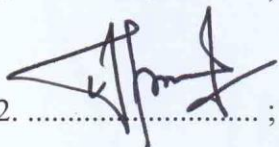
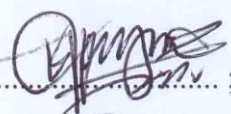
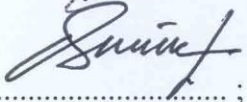
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Nasabah PT Prudential Indonesia, Jakarta)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 Maret 2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Imelda Aprileny, SE, ME
(Pembimbing)
3.  ; Ir. Dwi Windu S., MS
(Anggota Penguji)
4.  ; Dr. Dian Surya S., SE, MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Imelda Aprileny, SE, ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu S., MS dan Bapak Dr. Dian Surya S., SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Pihak Kantor Agency Infiniteam, khususnya Lisa Setia Putra, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Bapak Muhammad Dahlan dan Ibu Samyatun, selaku orang tua yang telah banyak memberikan do'a, motivasi, moril maupun materil kepada peneliti hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Haydar Maks, sahabat sekaligus keluarga yang selalu memberikan dukungan semangat dan selalu menemani dalam proses pengerjaan penelitian ini.
9. Sari Lita Delita, Nuraeni, Rizky Febriansyah dan Asep Saepudin sahabat terdekat peneliti yang senantiasa selalu memberikan do'a dan support meski dari jarak jauh.

10. Sahabat-sahabat peneliti (Safitri Helsa Novelia, Ana Mandirasari, Risma, Esra Deswanti, Andhika Mahaputra dan Ranto Saiful Aziz) dan teman-teman seperjuangan kelas C atas do'a, motivasi serta kebersamaan dalam suka maupun duka selama ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 18 Februari 2019

AGUS EDI PRIYATNO
NPM 2114000307

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agus Edi Priyatno
NPM : 2114000307
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Nasabah PT Prudential Indonesia, Jakarta)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Februari 2019

Yang menyatakan,

Agus Edi Priyatno

Agus Edi Priyatno

Dosen Pembimbing :

NPM : 2114000307

Imelda Aprileny, SE, ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Nasabah PT Prudential Indonesia, Jakarta)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada nasabah PT Prudential Jakarta, Kantor Agency Infiniteam.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metoda koefisien determinasi dengan SPSS 22.00. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah PT Prudential Jakarta, Kantor Agency Infiniteam periode 2013-2017 yang memiliki masa aktif polis lebih dari 1 tahun. Sampel ditentukan berdasarkan metode *purpose sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada nasabah PT Prudential Jakarta, Kantor Agency Infiniteam dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0.05%, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada nasabah PT Prudential Jakarta, Kantor Agency Infiniteam dengan nilai koefisien determinasi sebesar 12.32%, (3) Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada nasabah PT Prudential Jakarta, Kantor Agency Infiniteam dengan nilai koefisien determinasi sebesar 7.23%. (4) Secara simultan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah PT Prudential Jakarta, Kantor Agency Infiniteam dengan nilai koefisien determinasi sebesar 21.3%.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan*

Agus Edi Priyatno

Dosen Pembimbing :

NPM : 2114000307

Imelda Aprileny, SE, ME

Program Studi S-1 Manajemen

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION
(Study on customers of PT Prudential Jakarta, Infiniteam Agency Office)***

ABSTRACT

This study aims to meticulously examine the influence of Service Quality, Product Quality and Company Image on Customer Satisfaction on customers of PT Prudential Jakarta, Infiniteam Agency Office.

This research employs descriptive quantitative research approach, which is measured using the coefficient of determination method using SPSS 22.00. The population of this study is the customer of Infiniteam Agency Office for the period 2013-2017 having an active period of more than 1 year. The sample was determined based on the purposive sampling method, with a total sample of 91 respondents. The data collection method used is the survey method using questionnaires.

The results of the study revealed that (1) Service Quality does not have a significant effect towards Customer Satisfaction with determination coefficient value of 0.05%, (2) Service Quality imposes a significant effect towards Customer Satisfaction with coefficient determination value of 12.32%, (3) Corporate image stuns a significant effect towards Customer Satisfaction on customers with determination coefficient value of 7.23%. (4) It is simultaneously concluded that service quality, product quality and corporate image impose a significant effect towards customer satisfaction on customers of PT Prudential Jakarta, Infiniteam Agency Office with determination coefficient value of 21.3%.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	.iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Kualitas pelayanan.....	12
2.2.2. Kualitas produk	14
2.2.3. Citra perusahaan	16
2.2.4. Kepuasan pelanggan.....	17
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	19
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	21

	Halaman
2.5. Pengembangan Hipotesis	22
BAB III METODA PENELITIAN.....	23
3.1. Strategi Penelitian	23
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.2.1. Populasi penelitian	23
3.2.2. Sampel penelitian	23
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	25
3.4. Operasional Variabel.....	29
3.5. Metoda Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
4.2. Deskripsi Data Responden	36
4.3. Deskripsi Data	37
4.4. Hasil Pengujian Instrumen	40
4.4.1. Uji validitas	40
4.4.2. Uji reliabilitas.....	43
4.5. Analisis Statistik Data	44
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	44
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda	45
4.5.3. Pengujian Hipotesis.....	46
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1. Simpulan.....	51
5.2. Saran.....	52
DAFTAR REFERENSI	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert untuk Instrumen Penelitian	26
Tabel 3.2. Indikator Variabel	26
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3. Validitas Instrumen per Butir untuk Kualitas Pelayanan (X_1)	41
Tabel 4.4. Validitas Kualitas Produk (X_2).....	41
Tabel 4.5. Validitas Citra Perusahaan (X_3)	42
Tabel 4.6. Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Pemikiran	22
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan (X_1).....	38
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Kualitas Produk (X_2).....	39
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Citra Perusahaan (X_3)	39
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Kepuasan Pelanggan (Y).....	40
Gambar 4.5. Diagram Pengujian Koefisien Determinasi	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2. Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	61
Lampiran 3. Skor untuk Variabel Kualitas Produk (X_2)	63
Lampiran 4. Skor untuk Variabel Citra Perusahaan (X_3).....	65
Lampiran 5. Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	69
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_2).....	71
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X_3)	72
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	73
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)	74
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X_2).....	75
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan (X_3).....	76
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	77
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial	78
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan	79
Lampiran 16. Surat Keterangan Riset	80
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	81