

SKRIPSI



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, ATRIBUT PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
MELALUI KEPERCAYAAN PADA ASURANSI MOBIL
PADA PT. ASURANSI RAMAYANA**

**Oleh :
JOHANES ALEXANDER DHARMA PUTRA
NIM. 2018-11-083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

SKRIPSI



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, ATRIBUT PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
MELALUI KEPERCAYAAN PADA ASURANSI MOBIL
PADA PT. ASURANSI RAMAYANA**

Oleh :

JOHANES ALEXANDER DHARMA PUTRA

NIM. 2018-11-083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, ATRIBUT PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI
KEPERCAYAAN PADA ASURANSI MOBIL
PADA PT. ASURANSI RAMAYANA**

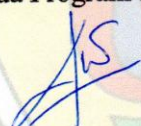
Nama : Johanes Alexander
NIM : 201811083
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Kudus, 2022


Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN.0628048702

Pembimbing I



(Drs. H. Masruri, M.M)
NIDN. 0601085601

Mengetahui,
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN.0628048702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Kurangnya loyalitas dalam hal apapun seringkali menjadi salah satu hal penyebab utama kegagalan pada perjalanan hidup kita



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Perusahaan, Atribut Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Pada Asuransi Mobil Pada Pt. Asuransi Ramayana”**

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat perolehan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muria Kudus. Disamping itu, penulis skripsi ini juga bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca.

Skripsi ini dapat diselesaikan semata karena penulis menerima banyak bantuan dan dukungan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
3. Nurul Rizka Arumsari., SE., MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Dosen Pembimbing 2 Universitas Muria Kudus
4. Drs. H. M Masruri, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan, waktu dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
5. Seluruh dosen penajar di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak ilmu kepada

penulis sehingga penulis mendapatkan pengetahuan yang kelak akan penulis gunakan untuk masa depan

6. Seluruh staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
7. Seluruh keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini
8. Teman-teman yang selalu kompak dalam perjuangan dalam mewujudkan cita-cita
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini

Dalam pembuatan Skripsi ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuann bagi kita semua.

Kudus, Februari 2022

Penulis

Johanes Alexander Dharmaputra

NIM. 201811083

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, ATRIBUT PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
MELALUI KEPERCAYAAN PADA ASURANSI MOBIL PADA PT.
ASURANSI RAMAYANA**

NAMA : Johanes Alexander
NIM : 201811083

Pembimbing 1: Drs. H. Masruri,
M.M
2: Nurul Rizka Arumsari,. S.E.,
M.M

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji secara empiris pengaruh citra perusahaan, atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan pada asuransi mobil pada PT Asuransi Ramayana. Citra perusahaan, atribut produk dan kualitas pelayanan merupakan beberapa aspek yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan sebuah tolok ukur dalam mengukur seberapa loyal nasabah terhadap perusahaan. Loyalitas nasabah sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena nasabah yang loyal tentunya akan menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu peneliti kali ini mengambil judul penelitian pengaruh citra perusahaan, atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi mobil PT Asuransi Ramayana. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah asuransi mobil PT. Asuransi Ramayana yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan menggunakan rumus jumlah indikator $\times 5$ sehingga diperoleh jumlah responden sebanyak 130. Dalam penelitian ini diperoleh 140 data dari responden. Alat analisis yang digunakan adalah *SmartPLS3.0*. Hasil dari hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan, atribut produk, kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepercayaan, citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara langsung dan positif terhadap loyalitas nasabah sedangkan atribut produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil dari perhitungan *indirect effects* menyatakan bahwa citra perusahaan, atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan positif terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepercayaan.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Kepercayaan

**THE INFLUENCE OF CORPORATE IMAGE, PRODDUCT
ATTRIBUTES AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH TRUST IN CAR INSURANCE AT PT. RAMAYANA
INSURANCE**

NAME : Johanes Alexander
NIM : 201811083

Supervisor 1: Drs. H. Masruri,
M.M
2: Nurul Rizka Arumsari,. S.E.,
M.M

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of empirically testing the effect of company image, product attributes and service quality on customer loyalty through trust in car insurance at PT Asuransi Ramayana. Company image, product attributes and service quality are some aspects that can affect customer loyalty. Customer loyalty is a benchmark in measuring how loyal customers are to the company. Customer loyalty is needed by the company because loyal customers will certainly benefit the company itself. Therefore, this time the researcher took the title of research on the influence of company image, product attributes and service quality on customer loyalty at PT Asuransi Ramayana car insurance. The population in this study are car insurance customers of PT. Ramayana insurance whose amount is not known with certainty. Determination of the sample in this study using the formula number of indicators x 5 in order to obtain the number of respondents as many as 130. In this study, 140 data were obtained from respondents. The analysis tool used is SmartPLS3.0. The results of this research hypothesis indicate that company image, product attributes, service quality have a direct and positive effect on trust, company image, service quality and trust have a direct and positive effect on customer loyalty while product attributes have no effect on customer loyalty. The results of the indirect effects calculation state that the company's image, product attributes and service quality have a direct and positive effect on customer loyalty through the trust variable.

Keyword: Company Image, Product Attributes, Service Quality, Customer Loyalty, Trust

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN RANCANGAN PENULISAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	21
2.4 Hipotesis	26
2.5 Loyalitas Nasabah	28
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	30
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
2.8 Kerangka Teoritis.....	36
2.9.Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Variabel Penelitian.....	39
3.3 Jenis & Sumber Data.....	42
3.4 Populasi & Sampel.....	43

3.5 Pengumpulan Data	43
3.6 Uji Instrumen Data	44
3.7 Analisis Data	45
3.8 Model Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Obyek Penelitian	48
4.2 Penyajian Data	49
4.3 Analisa Data	52
4.4 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Nasabah	4
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Data Usia.....	48
Tabel 4.3 Data Lama Menjadi Nasabah	49
Tabel 4.4 Analisis Indeks Variabel Citra Perusahaan	50
Tabel 4.5 Analisis Indeks Variabel Atribut Produk.....	50
Tabel 4.6 Analisis Indeks Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.7 Analisis Indeks Variabel Kepercayaan	51
Tabel 4.8 Analisis Indeks Variabel Loyalitas Nasabah	51
Tabel 4.9 Loading Factor/Outer Loading	53
Tabel 4.10 Uji Average Variance Extrac(AVE)	53
Tabel 4.11 Cross Loading	54
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.13 Path Coefficient.....	56
Tabel 4.14 Specific Indirect Effects	57
Tabel 4.15 Data Nasabah PT. Asuransi Ramayana	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikiran	36
Gambar 4.1 Outer Model	52
Gambar 4.2 Bootstrapping	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran <u>Daftar Riwayat</u>	79
Lampiran1 <u>Kuesioner</u>	80

