



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance
Semarang)**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Andre Octo Yurianto

14020216140094

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2020

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andre Octo Yurianto

NIM : 14020216140094

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang)”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Desember 2020

Pembuat Pernyataan,



Andre Octo Yurianto

NIM 14020216140094

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang)

Nama : Andre Octo Yurianto

NIM : 14020216140094

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

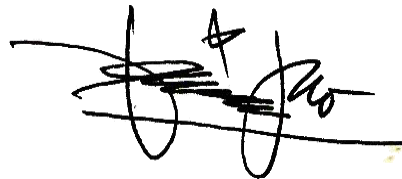
Semarang, Desember 2020

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.P
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19820321 200312 2002

Dosen Pembimbing

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.si ()

Dosen Penguji

1. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si ()

2. Agung Budiarmo, S.Sos, MM ()

3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.si ()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Do what you can, with what you have, where you are" - Theodore
Roosevelt

PERSEMBAHAN

- Terima kasih kepada Allah SWT, atas kekuatan dan kemudahan yang senantiasa selalu diberikan.
- Terima kasih saya haturkan kepada orangtua saya, Papa, Mama, Bapak, Kakak saya Mbak Nita, Mas Risal, dan keluarga besar yang selalu memberikan motivasi tiada henti.
- Ibu Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos, M.Si dosen pembimbing saya yang sangat baik, saya merasa bersyukur dapat dibimbing oleh beliau.
- Seluruh dosen Administrasi Bisnis Undip yang memberi saya ilmu dan pembelajaran di kampus.
- Puspita Anjayagni. *My partner in everything, thank you for endless support!*
- Squad Pler, Wahyu, Rafi, Faza, Nabil, Imam, Sulaiman, teman Sma saya yang sekarang sudah sukses dijalannya masing-masing.
- Squad Mobile Legends, Dhimas, Buyung, Khafid, Hadi, Arif, yang selalu memberikan *refreshing* ketika jenuh.
- Adhi, Vega, Sipit, dan teman-teman seperbimbingan yang selalu memberikan dukungan.
- Teman Krisbar Joni yang sudah memberikan pengalaman dan pembelajaran yang berharga. Semoga sukses dikemudian hari.
- Keluarga Administrasi Bisnis 2016 yang memberikan warna di dunia perkuliahan.
- Keluarga HMD Administrasi Bisnis, "Gelora Sirius, Generasi Berekspresi". Terima kasih atas pembelajaran yang sangat berharga dan berkesan selama masa kuliah

- Teman-teman KKN Pagumenganmas, Taufik, Marino, Eka, Fatma, Agnes, terima kasih atas dukungannya dan doanya, *see you on top!*
- *Last but not least*, Diri saya sendiri, yang sudah bekerja keras dalam menyelesaikan studi S1 dengan seluruh pembelajaran serta pengalaman di kampus maupun di luar kampus. *You did great!*

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang)

ABSTRAKSI

Industri Asuransi di Indonesia telah tumbuh dengan pesat tiap tahunnya. Semakin terbukanya informasi dan meningkatnya resiko hidup meningkatkan kesadaran setiap orang akan arti penting kebutuhan berasuransi. Salah satu asuransi yang memiliki *brand* yang dikenal luas oleh masyarakat Indonesia sebagai pelopor *Unit Link* adalah PT. Prudential Life Assurance. Berdasarkan data pertumbuhan jumlah nasabah, tahun 2015 sampai tahun 2019 Prudential di Semarang mengalami jumlah pemegang polis yang fluktuatif. Maka dari itu, kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat diduga menjadi faktor penyebab fluktuasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang. Tipe penelitian adalah *explanatory research* dan pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*, dan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan *google form*. Sampel yang digunakan sebanyak 304 responden nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang. Penelitian ini menggunakan sistem statistik SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyarankan untuk menyediakan dan memperluas tempat pelayanan. memberikan edukasi dan membimbing nasabah ketika mengakses aplikasi Prudential, memperbanyak pelatihan kepada agen agar penguasaan produk semakin baik. Selain itu, mengevaluasi harga premi dengan membuat produk spesifikasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah, dan produk asuransi tidak dikombinasikan antara investasi dengan berbagai manfaat proteksi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan

The Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction (Studies on Customers of PT. Prudential Life Assurance Semarang)

ABSTRACT

The insurance industry in Indonesia has grown rapidly every year. The more disclosure of information and the increasing risk of life increases everyone's awareness of the importance of the need for insurance. One of the insurance brands that are widely recognized by the Indonesian people as the pioneer of Unit Link is PT. Prudential Life Assurance. Based on data on growth in the number of customers, from 2015 to 2019 Prudential in Semarang experienced a fluctuating number of policyholders. Therefore, service quality and product quality can be assumed to be the factors causing these fluctuations.

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at PT. Prudential Life Assurance Semarang. This type of research is explanatory research and sampling using non-probability sampling techniques and purposive sampling. Data collection using questionnaires and google form. The sample used was 304 respondents from customers of PT. Prudential Life Assurance Semarang.

This study uses the SPSS statistical system version 26 and uses quantitative analysis with validity, reliability, correlation coefficient, determination coefficient, simple and multiple regression, significance t test and F test. The results of this study indicate that service quality and product quality partially influence customer satisfaction and simultaneously there is a significant influence between service quality and product quality on customer satisfaction.

Based on the results of the research the authors suggest to provide and expand the service place. provide education and guide customers when accessing the Prudential application, increasing training for agents so that product mastery is better. In addition, evaluating premium prices by making product specifications according to customer needs and capabilities, and insurance products are not combined with investments with various protection benefits.

Keywords: Service Quality, Product Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang)**” tidak terlepas dari kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, mendukung, dan memberikan doa dalam proses penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan lancar serta dapat terselesaikan dengan baik.

1. Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah memberikan arahan serta dorongan dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.
5. Agung Budiarmo, S.Sos, MM, selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengarahan selama proses perkuliahan.
7. Bapak Ir. Adi Wijaya selaku Agency Director HD Ananda Agency yang telah memberikan ijin dan membantu dalam dalam penelitian ini.
8. Seluruh responden atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semarang, Desember 2020

Penulis



Andre Octo Yurianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Kerangka Teori.....	13
1.5.1 Perilaku Konsumen	13
1.5.2 Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	15
1.5.4 Kualitas Produk.....	18
1.5.5 Kepuasan Pelanggan	20
1.6 Penelitian Terdahulu	22
1.7 Pengaruh Antar Variabel.....	25
1.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
1.7.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
1.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	27
1.8 Hipotesis.....	27
1.9 Definisi Konseptual.....	29
1.9.1 Kualitas Pelayanan.....	29
1.9.2 Kualitas Produk.....	29

1.9.3	Kepuasan Pelanggan	29
1.10	Definisi Operasional.....	29
1.10.1	Kualitas Pelayanan.....	30
1.10.2	Kualitas Produk.....	31
1.10.3	Kepuasan pelanggan.....	32
1.11	Metode Penelitian.....	32
1.11.1	Tipe Penelitian	32
1.11.2	Populasi dan Sampel	32
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
1.11.4	Jenis dan Sumber Data	35
1.11.5	Skala Pengukuran.....	36
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
1.11.7	Teknik Pengolahan Data	37
1.11.8	Teknik Analisis Data.....	38
BAB II.....		44
GAMBARAN UMUM PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE.....		44
2.1	Sejarah Perkembangan Prudential.....	44
2.2	Visi dan Misi	45
2.2.1	Visi	45
2.2.2	Misi	45
2.3	Logo Prudential	47
2.4	Gambaran Umum Produk Prudential	47
2.5	Gambaran Identitas Responden.....	51
2.5.1	Responden Berdasarkan Usia.....	53
2.5.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
2.5.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
2.5.4	Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	55
2.5.5	Responden Berdasarkan Jumlah Polis	56
2.5.6	Responden Berdasarkan Tujuan Pengambilan Polis.....	57

BAB III.....	59
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.....	59
(Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang)	59
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
3.1.1 Uji Validitas	60
3.1.2 Uji Reliabilitas	64
3.2 Analisis Data dan Interpretasi Hasil Penelitian	65
3.2.1 Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	65
3.2.2 Persepsi Responden Tentang Kualitas Produk.....	92
3.2.3 Persepsi Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	105
3.3 Uji Hipotesis.....	116
3.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	116
3.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	122
3.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	128
3.4 Pembahasan	134
BAB IV	141
PENUTUP.....	141
4.1 Kesimpulan.....	141
4.2 Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Premi Bruto Asuransi di Indonesia Berdasarkan Jenis Usahanya Periode 2017-2018	3
Tabel 1.2 Tabel Top Brand Index 2019	8
Tabel 1.3 Jumlah Nasabah Prudential di Semarang Tahun 2015-2019	9
Tabel 1.4 Jumlah Keluhan Nasabah Beserta Alasannya Tahun 2015-2019	10
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 1.6 Tabel Skala Linkert.....	36
Tabel 1.7 Interpretasi Koefisien Korelasi	40
Tabel 2.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 2.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	55
Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Polis.....	57
Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasarkan Tujuan Pengambilan Polis.....	58
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	64
Tabel 3.5 Persepsi Mengenai Penampilan Agen.....	66
Tabel 3.6 Persepsi Mengenai Kenyamanan Tempat Pelayanan.....	67
Tabel 3.7 Persepsi Mengenai Kedisiplinan Agen	68
Tabel 3.8 Persepsi Mengenai Kemudahan Proses dan Akses Layanan	70
Tabel 3.9 Persepsi Mengenai Penggunaan Alat Bantu Layanan.....	71
Tabel 3.10 Persepsi Mengenai Kehandalan Agen Menangani Masalah	72
Tabel 3.11 Persepsi Mengenai Kemampuan Agen Memberikan Pelayanan Sesuai Janji Prudential Indonesia	73
Tabel 3.12 Persepsi Mengenai Kemampuan Agen Menggunakan Alat Bantu Pelayanan	74
Tabel 3.13 Persepsi Mengenai Ketepatan Agen Memberikan Informasi Yang Benar	75
Tabel 3.14 Persepsi Mengenai Kesiapan Agen Merespon Permintaan Nasabah...76	76
Tabel 3.15 Persepsi Mengenai Kesiapan Agen Membantu Nasabah.....	77
Tabel 3.16 Persepsi Mengenai Kecepatan Agen Memberikan Pelayanan Pada Nasabah.....	78
Tabel 3.17 Persepsi Mengenai Kemampuan Agen Membuat Nasabah Merasa Aman	79
Tabel 3.18 Persepsi Mengenai Kemampuan Agen Menumbuhkan Rasa Percaya.80	80
Tabel 3.19 Persepsi Mengenai Kesopanan dan Keramahan Agen.....	81

Tabel 3.20 Persepsi Mengenai Kemampuan Agen Menjawab Pertanyaan Nasabah	82
Tabel 3.21 Persepsi Mengenai Perhatian Agen Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Nasabah	84
Tabel 3.22 Persepsi Mengenai Komunikasi / Hubungan Baik Agen Dengan Nasabah	85
Tabel 3.23 Persepsi Mengenai Pemahaman Agen Terhadap Kebutuhan Nasabah	87
Tabel 3.24 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	88
Tabel 3.25 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	91
Tabel 3.26 Persepsi Mengenai Premi Asuransi Sesuai Harapan Nasabah.....	93
Tabel 3.27 Persepsi Kemudahan Proses Registrasi dan Klaim Asuransi Prudential	94
Tabel 3.28 Persepsi Mengenai Produk Asuransi Prudential Selalu Menyesuaikan Kebutuhan Masyarakat.....	95
Tabel 3.29 Persepsi Mengenai Produk Tambahan Sesuai Kebutuhan Nasabah	97
Tabel 3.30 Persepsi Mengenai Produk Tambahan Selalu Berinovasi dan Bervariatif	98
Tabel 3.31 Persepsi Mengenai Produk Asuransi Prudential Berkualitas dan Fleksibel	99
Tabel 3.32 Persepsi Mengenai Kemudahan Akses Klaim Prudential.....	100
Tabel 3.33 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	102
Tabel 3.34 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk	104
Tabel 3.35 Persepsi Mengenai Kepuasan Nasabah Dengan Produk Unit Link Prudential	106
Tabel 3.36 Persepsi Mengenai Kepuasan Nasabah Dengan Pelayanan Agen Prudential	108
Tabel 3.37 Persepsi Mengenai Nasabah Selalu Membeli Produk Unit Link Asuransi Prudential	109
Tabel 3.38 Persepsi Mengenai Nasabah Merekomendasikan Produk Unit Link Asuransi Prudential	110
Tabel 3.39 Persepsi Mengenai Harapan Nasabah Terpenuhi Setelah Menggunakan Produk Unit Link Asuransi Prudential.....	111
Tabel 3.40 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan...113	
Tabel 3.41 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	116
Tabel 3.42 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	117
Tabel 3.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	118
Tabel 3.44 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	119
Tabel 3.45 Uji t Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	121
Tabel 3.46 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	123

Tabel 3.47 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan	124
Tabel 3.48 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	125
Tabel 3.49 Hasil Uji t Pada Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	127
Tabel 3.50 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	129
Tabel 3.51 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	131
Tabel 3.52 Uji f Pada Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Piramida Kebutuhan Maslow	1
Gambar 1.2 Hipotesis Penelitian.....	28
Gambar 1.3 Kurva Uji t (One Tail).....	44
Gambar 1.4 Kurva Uji F.....	44
Gambar 2.1 Logo Prudential.....	44
Gambar 3.1 Kurva Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	122
Gambar 3.2 Kurva Uji t Pengaruh Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	128
Gambar 3.3 Kurva Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	134

