

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,KEPUASAN PELANGGAN,DAN
PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA ASURANSI
MANULIFE DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :

Dimas Awang Rizkyanto

NIM :2009210240

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2014

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,KEPUASAN PELANGGAN,DAN
PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA ASURANSI
MANULIFE DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :
Dimas Awang Rizkyanto
NIM :2009210240

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,KEPUASAN PELANGGAN,DAN
PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA ASURANSI
MANULIFE DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

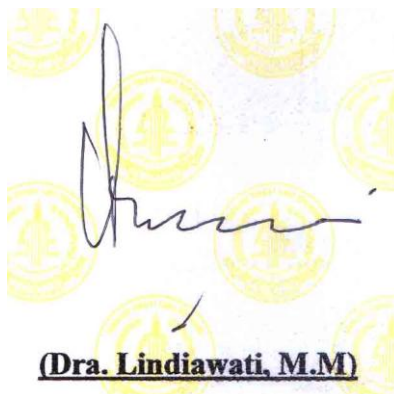
Dimas Awang Rizkyanto

NIM : 2009210240

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan.

Dosen pembimbing,

Tanggal : 14 November 2014



(Dra. Lindiawati, M.M)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,KEPUASAN PELANGGAN,DAN
PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA ASURANSI
MANULIFE DI SURABAYA**

Disusun oleh :

DIMAS AWANG RIZKYANTO

2009210240

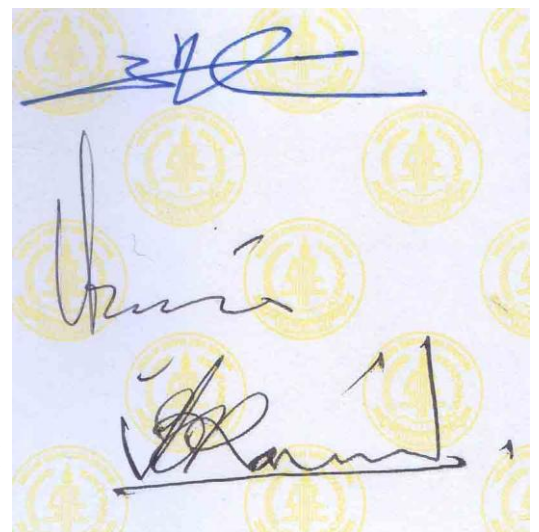
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 22 Juli 2014

Tim Penguji

Ketua : Dr. RONNY, S.Kom.,M.Kom.,MH

Sekretaris : Dra. LINDIAWATI, M.M

Anggota : Dr. BASUKI RACHMAT, SE.,MM





PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dimas Awang Rizkyanto
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 29 Juni 1991
N.I.M : 2009210240
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Persepsi Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa Asuransi Manulife di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14 November 2014	Tanggal : 14 November 2014
	
(Meliza Silvi, SE., M.si)	(Dra. Lindiawati, M.M)

MOTTO

"Nikmatilah hidupmu , kita tidak pernah tau mungkin jadi yang terakhir."

"Enjoy every moment in your live , we never know maybe it last."

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi' Aalamiin.....

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan kali ini, saya ingin mempersembahkan Sebuah hasil karya tulis tugas akhir yang telah dibuat dan siap dipersembahkan khususnya kepada :

Kedua orang tua saya tercinta Papa Yulmintardi dan Mamah Luluk, terima kasih atas segala doa, bimbingan, pelajaran perhatian dan kasih sayang. Dukungan kalian selama ini yang begitu besar membuat saya bisa lancar mengerjakan skripsi dan lulus semester ini. Khususnya buat Papa yang memberikanku pelajaran yang sangat berharga tentang tanggung jawab. Dan terimakasih buat Adik-adikku tersayang Adek Candra dan Adek Dini, semua keluarga besarku terima kasih telah memberi semangat dan motivasi.

Dosen pembimbing saya Dra. Lindiawati, M.M terimakasih atas bimbingan dan arahannya dengan penuh kesabaran dan penuh dedikasi tinggi dari awal sampai akhir skripsi. Terima kasih Bu Lindi Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan dan dosen wali saya Drs.Harry Widyantoro, M.Si.

Spesial thanks buat dua putri duyungku Dessy Nirmala Sari dan Leni Agustina yang selalu cerewet dan memberi semangat yang lebih terima kasih terima kasih terima kasih.. tanpa ada kalian mungkin ndak cepet dari ini dan yang terakhir buat teman teman Selvatico dan teman teman nongkrong yang selalu ada cerita yang sedih bareng pokoknya Vemby, Mas Shandy, Iqbal, Rouf, Dul Tyo, Dul Andre, Iqbal, Okta, semua anak kelas B sama S terima kasih atas waktu bersama kalian.

Memang kalau tidak ada teman nongkrong tidak enak rasanya, teman adalah segalanya.. Best Thanks .

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga atas Rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Persepsi Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa Asuransi Manulife di Surabaya”**.

Dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Lindiawati, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberi arahan selama pengerjaan skripsi di STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Harry Widyanoro M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan berbagai arahan selama di STIE Perbanas Surabaya.
3. Semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 14 November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PESETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisa Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Kualitas Pelanggan.....	15
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.3 Persepsi Nilai Pelanggan.....	18
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan	21
2.2.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan	22
2.2.7 Pengaruh Persepsi Nilai	23
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesa Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rencana Penelitian	26
3.2 Batasan Penelitain	26
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.4.1 Definisi Operasional	28
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6.1 Populasi.....	33
3.6.2 Sampel.....	33
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.8.1 Data	35

3.8.2	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.9	Teknik Analisis Data	36
3.9.1	Analisis Deskriptif	36
3.9.2	Analisis Statistik	37
3.9.3	Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	41
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	41
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.2	Analisis Data	44
4.2.1	Analisis Data Deskriptif.....	44
4.3	Analisis Data	49
4.3.1	Uji Validitas	49
4.3.2	Uji Reliabilitas	52
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.3.4	Pembahasan.....	59
BAB V	PENUTUP.....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian	66
5.3	Saran.....	66
5.3.1	Bagi Manulife	67
5.3.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	68
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Keuangan Manulife.....	5
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuesioner.....	14
Tabel 4.1	Interval Kelas	45
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	45
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Layanan.....	46
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Nilai Layanan	47
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Layanan.....	48
Tabel 4.6	Uji Validitas Kualitas Layanan	49
Tabel 4.7	Uji Validitas Kepuasan Layanan.....	50
Tabel 4.8	Uji Validitas Persepsi Nilai Layanan	51
Tabel 4.9	Uji Validitas Loyalitas Layanan.....	52
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.11	Koefisien Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi Simultan	56
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial.....	57
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F) Anotasi.....	58
Tabel 4.15	Ringkasan Hasil Signifikan.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hsin H.C, Yao-H.W, dan Wen Y.Y (2009).....	11
Gambar 2.2	Luis J. Callarisa (2009).....	12
Gambar 2.3	Evangelia K.Blery, Dsyllas Andreas et al (2009).....	13
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Penelitian	24
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 : Frekwensi Variabel

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 : Tabel Uji F

Lampiran 7 : Tabel Uji t

Lampiran 8 : Surat Pernyataan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
AND PERCEIVED VALUE ON
CUSTOMER LOYALTY OF USERS
INSURANCE MANULIFE
IN SURABAYA

ABSTRACT

The purpose of this study was to assess the effect of service quality, customer satisfaction, and perceived value on customer loyalty of users insurance manulife in Surabaya. The data used is primary data using 100 respondents. The primary data from the respondent were taken using questionnaires that has been tested in term of validity and reliability. Data collection techniques used judgement sampling and retrieval techniques in the study sample also uses non probabilitas (non-probability sampling method / non-randomly sampling). The data then were analyzed using SPSS 16 for windows. The results of this study indicate that service quality, customer satisfaction, and perceived value have significant simultaneously have impact on customer loyalty of users insurance manulife in Surabaya. With variable test results pertial service quality, customer satisfaction, and perceived value significantly influence the customer loyalty of users insurance manulife in Surabaya.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Percived value, and Customer Loyalty