

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STUDI KASUS PRODUK  
ASURANSI KENDARAAN PADA PT ASURANSI ETIQA INTERNASIONAL  
INDONESIA CABANG PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan  
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH**

**AFIFAH YUNENDAH**

**NPM 061840631845**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2022**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STUDI KASUS PRODUK  
ASURANSI KENDARAAN PADA PT ASURANSI ETIQA  
INTERNASIONAL INDONESIA CABANG PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**AFIFAH YUNENDAH  
NPM 061840631845**

**Menyetujui,**

**Palembang, 2022**

**Pembimbing I,**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M  
NIP 197504212001122001**

**Pembimbing II,**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec  
NIP 197705212006042001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi DIV  
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M  
NIP 197504212001122001**

## LEMBAR PENGESAHAN


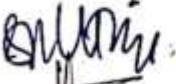


Nama : Afifah Yunendah  
NPM : 061840631845  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Produk Asuransi Kendaraan) Pada PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis  
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 12 Agustus 2022

### TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si Ketua Penguji		12 Agustus 2022
2.	Dr. Sari Lestari, S.E., M.Ec Anggota Penguji		12 Agustus 2022
3.	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D Anggota Penguji		12 Agustus 2022
4.	Yusnizal Firdaus, S.E., M.Si Anggota Penguji		12 Agustus 2022

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afifah Yunendah  
NPM : 061840631845  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Produk Asuransi Kendaraan Pada PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/Salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



Afifah Yunendah  
NPM 061840631845

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui”  
(QS. Al-Baqarah: 216)**

**Kupersembahkan kepada:**

- 1. Kepada Orang Tua**
- 2. Saudara Saudari ku**
- 3. Sahabat-sahabat ku**
- 4. Teman-teman kelas 8 MBB**
- 5. Almamater**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana terapan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Produk Asuransi Kendaraan Pada PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang”** yang membahas variabel manakah yang mempengaruhi pada keputusan pembelian yang diukur pada penelitian ini adalah Uji validitas, Uji Reliabilitas, Uji T Parsial, Uji F Simultan, dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel harga, citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dan terdapat variabel yang mempengaruhi paling dominan terhadap keputusan pembelian yaitu variabel citra merek.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik sehingga membantu pihak yang berkepentingan dalam pengambilan keputusan.

Palembang, Juli 2022



Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Produk Asuransi Kendaraan Pada PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Bisnis.
5. Ibu Afrizawati M. S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik 8MBB
6. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
7. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho., S.E., M.Ec, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah berperan penting dalam memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
9. Bapak Ochi Christaldi selaku Pimpinan Cabang PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
10. Ibu Irfah Kartini selaku karyawan bagian finance PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang
11. Ibu, Ayah dan kakak tercinta yang telah banyak memberikan doa untuk diberikan kemudahan dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Terima kasih atas semua doa, nasihat dan dukungannya.
12. Manggala Rafid Adyatma yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti

13. Teman terbaik selama menempuh Pendidikan di bangku kuliah Arnita Fadhillah yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
14. Kepada keluarga besar kelas 8 MBB yang telah kebersamai perjuangan selama 4 tahun dengan suka maupun duka.
15. Kepada seluruh pihak yang ikut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini ucapkan terima kasih untuk kalian semuanya.

Semoga segala kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini senantiasa mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2022



Penulis



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Produk Asuransi Kendaraan Pada PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga, citra merek dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian dan jika terdapat pengaruh variabel manakah yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan pembelian produk asuransi kendaraan pada PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Dengan jumlah populasi 550 nasabah dan peneliti hitung dengan menggunakan rumus slovin sehingga peneliti mengambil sampel sebanyak 85 responden. Teknik pengambilan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner dengan skala *likert* dengan menggunakan *googleform*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Uji validitas, Uji Reliabilitas, Uji Hipotesis, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Parsial (T), Uji Simultan (F), Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, citra merek dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Studi kasus produk asuransi kendaraan pada PT Etiqa Internasional Indonesia Cabang Palembang) dan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian yaitu variabel citra merek.

**Kata Kunci: Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian**

## **ABSTRACT**

*This thesis is entitled “The Influence of Price, Brand Image and Service Quality on Purchase Decisions Case Study of Vehicle Insurance Products at PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Palembang Branch. This study aims to determine how the effect of price, brand image and service quality together on purchasing decisions and if there is an influence of which variables are the most dominant influencing purchasing decisions for vehicle insurance products at PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia Palembang Branch. This study uses quantitative data. With a population of 550 customers and researchers calculated using the slovin formula so that researchers took a sample of 85 respondents. The data collection technique in this study was by distributing a questionnaire with a Likert scale using Google Form. The data analysis technique used is validity test, reliability test, hypothesis test, multiple linear regression analysis, partial test (T), simultaneous test (F), coefficient of determination test (R<sup>2</sup>). The results of this study indicate that the variables of price, brand image and service quality together have a positive effect on purchasing decisions (a case study of vehicle insurance products at PT Etiqa Internasional Indonesia Palembang Branch) and the variable that has the most dominant influence on purchasing decisions is the brand image variable.*

**Keywords: Price, Brand Image, Service Quality, Purchase Decision**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.2 Jasa .....	7
2.1.2.1 Karakteristik Jasa .....	8
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.4 Harga.....	11
2.1.4.1 Indikator Harga .....	12
2.1.5 Citra Merek .....	13
2.1.5.1 Indikator Pembentukan Citra Merek.....	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	16
2.1.7 Asuransi.....	18

2.1.8	Jenis- Jenis Asuransi .....	19
2.1.9	Manfaat Asuransi .....	20
2.1.10	Prinsip-Prinsip Asuransi.....	21
2.1.11	Keputusan Pembelian.....	23
2.1.11.1	Indikator Keputusan Pembelian .....	24
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Kerangka Pikir/ Alur Pikir .....	28
2.4	Hipotesis .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2	Rancangan Penelitian.....	30
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.3.1	Jenis Data.....	30
3.3.2	Sumber Data .....	
	31	
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5	Populasi dan Sampel .....	34
3.5.1	Populasi .....	34
3.5.2	Sampel .....	34
3.6	Teknik Analisis .....	35
3.6.1	Uji Kualitas Data .....	36
3.6.1.1	Uji Validitas .....	36
3.6.1.2	Uji Reabilitas .....	36
3.6.2	Uji Hipotesis.....	36
3.6.2.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.6.2.2	Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	37
3.6.2.3	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	38
3.6.2.4	Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	39
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	39

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	42
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan Asuransi Etiqa.....	42
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan Asuransi Etiqa .....	43
4.1.2.1	Visi .....	43
4.1.2.2	Misi .....	43
4.2	Gambaran Karakteristik Responden .....	44
4.3	Uji Validitas Data .....	49
4.2.1	Uji Validitas .....	49
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	52

4.3 Uji Hipotesis .....	55
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.3.2 Uji T Parsial .....	54
4.3.3 Uji F Simultan.....	56
4.3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
.....	57
4.4 Pembahasan.....	58
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	58
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	59
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	60

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63
.....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
.....	65

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Asuransi 2017-2021.....	2
Tabel 2.1	Prinsip-prinsip asuransi.....	22
Tabel 2.2	Matrik Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Penghasilan Perbulan.....	47
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Mengenal Asuransi Etiqa .....	47
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah.....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	52
Tabel 4.12	Hasil Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.13	Hasil Uji T Parsial.....	54
Tabel 4.14	Hasil Uji F Simultan .....	56
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bauran Pemasaran Jasa 7P .....	10
Gambar 2.2 Indikator Keputusan Pembelian .....	25
Gambar 2.3 Kerangka Pikir.....	29

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
2. Lembar Bimbingan Skripsi
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi
4. Lembar Revisi Skripsi
5. Lembar Persetujuan Revisi Skripsi
6. Surat Permohonan Pengambilan Data
7. Surat Izin Pengambilan Data
8. Lembar Surat Balasan Dari Perusahaan
9. Lembar Kuesioner
10. Hasil Wawancara Perusahaan
11. Data Mentah SPSS
12. Tabulasi Data Excel