

**PENGARUH PREMI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
NILAI DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH YANG MEMPENGARUHI RETENSI NASABAH:  
STUDI KASUS PADA NASABAH PT PRUDENTIAL LIFE  
ASSURANCE AGENCY PRU VICTORY**

**SITI MUDRIKA**

**8215123470**



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi** pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

**THE IMPACT OF PREMIUM AND TRUST TOWARD VALUE  
AND THE EFFECT ON CUSTOMER LOYALTY WHICH  
IMPACT ON CUSTOMER RETENTION: CASE STUDY ON  
CUSTOMER PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU  
VICTORY AGENCY**

**SITI MUDRIKA**

**8215123470**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in **Economics** Accomplishment in  
Faculty of Economic Universitas Negeri Jakarta

**Study Program Of S1 Management  
Faculty of Economic  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

**Siti Mudrika, 2016; Pengaruh Premi dan Kepercayaan terhadap Nilai dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah yang Mempengaruhi Retensi Nasabah: Studi Kasus pada Nasabah PT Prudential Life Assurance, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Usep Suhud, M.Si, Ph.D**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh premi dan kepercayaan terhadap nilai, pengaruh nilai terhadap loyalitas nasabah, serta pengaruh loyalitas nasabah terhadap retensi nasabah PT Prudential Life Assurance. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling technique*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Prudential yang sudah memiliki polis asuransi lebih dari satu tahun di Indonesia. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 258 orang. Pilot studi dilakukan kepada 50 orang responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 19 dan AMOS 22. Hasil faktor analisis melaporkan terdapat lima variabel yaitu variabel premi dengan lima indikator, variabel kepercayaan dengan dua dimensi dan sembilan belas indikator, variabel nilai dengan tujuh indikator, variabel loyalitas nasabah dengan dua dimensi dan sepuluh indikator, variabel retensi nasabah dengan enam indikator. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel premi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap nilai, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai, nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, serta loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi nasabah. Nilai fit model dengan P sebesar 0,050, nilai CMIN/DF sebesar 1,297, nilai TLI sebesar 0,978, nilai CFI sebesar 0,984 dan nilai RMSEA sebesar 0,034. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi bisnis asuransi, untuk membuat strategi yang lebih baik dalam meningkatkan dan mempertahankan retensi nasabah.

Kata kunci : premi, kepercayaan, nilai, loyalitas nasabah, retensi nasabah.

## ABSTRACT

***Siti Mudrika, 2016; The Impactt of Value on Customer Retention through Customer Loyalty : Case Study on Customer of PT Prudential Life Assurance. Thesis, Jakarta; Marketing Management, Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Usep Suhud, M.Si, Ph.D.***

*The purpose of this study is to empirically examine the effect of Premium and trust on value, the effect of value on customer loyalty and the effect of customer loyalty on customer retention of PT Prudential Life Assurance. Research design that used are descriptive and causal, while the sampling technique that used is purposive sampling technique. Methods of data collection using survey methods. The population in this study is the Prudential customers who already have an insurance policy more than a year in Indonesia. The total sample was 258 people. Pilot studies were conducted to 50 respondents. The analytical tool used is SPSS 19 and AMOS 22. The results of the factor analysis reported there are five variables, the variable premium with the five indicators, the variable trust with the two dimensions and nineteen indicators, the variable value with seven indicators, variable customer loyalty with two dimensions and ten indicators , variable customer retention with six indicators. The results of this study indicate that premium has a negative effect and insignificantly on the value, trust has a positive and significant effect on the value, the value has a of positive and significant impact on loyalty, and loyalty is positive and significant impact on customer retention. Fit model with a P value of 0.050, the value CMIN / DF at 1.297, TLI values of 0.978, 0.984 and the value of CFI RMSEA value of 0.034. The results of this research benefit the insurance business, to make a better strategy in improving and retaining customer retention.*

*keywords: premium, trust, value, customer loyalty, customer retention.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES.M.Bus  
NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua	 .....	19 / 5 / 2016 .....
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris	 .....	19 / 5 / 2016 .....
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli	 .....	19 / 5 / 2016 .....
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1001	Pembimbing 1	 .....	19 / 5 / 2016 .....
5. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing 2	 .....	19 / 5 / 2016 .....

Tanggal lulus : 19 MEI 2016

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diproses, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2016  
Yang membuat pernyataan



Siti Mudrika  
No. Reg : 8215123470

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM dan Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si dan Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang

diberikan selama peneliti mengikuti studi.

7. Kedua orang tua peneliti Alm. Bapak Supriyatna dan Ibu Sumiyati, serta adik Nurjanah yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Gerhana yang selalu mendukung dan memberi perhatian kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Para Sahabat yaitu Siti Kismurwati & Dewi Khoerunnisa yang selalu mendoakan dan menghibur peneliti ketika peneliti menghadapi hambatan dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Teman seperjuangan skripsi yaitu Elmia Nafisah, Zulfikar Alfariz, Kevin Deandra, Balkis Ramadhani Iskandar, Arif Ramadhan, Erwin Fadillah, Afif Khairi, Annisa CR, Adita, Ellys Safitri, Widya Indira, Sara Mayang, dan teman-teman lainnya yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman jurusan Manajemen Angkatan 2012 khususnya Manajemen Reguler B 2012 yang saling memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terimakasih peneliti atas kebaikan yang telah Anda semua berikan selama ini.



Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Mei 2016

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and curves, positioned above the name Siti Mudrika.

Siti Mudrika