

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DESAIN PRODUK, HARGA, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. ASURANSI JIWA  
SEQUISLIFE CABANG TRUSTY DI SURABAYA**



Oleh :

**ADI SETIAWAN**  
**NRP : 11110037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA  
SURABAYA  
2014**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan bisnis asuransi dari waktu ke waktu yang semakin ketat, sehingga perusahaan harus membuat strategi pemasaran baru untuk mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih tinggi. Adapun yang menjadi masalah penelitian ini adalah : "Apakah faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk, harga dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequislife Cabang Trusty di Surabaya?". Penelitian ini mencoba mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah melakukan loyalitas nasabah terhadap produk asuransi khususnya pada nasabah yang sudah mempunyai polis asuransi minimal setahun di PT. Asuransi Jiwa Sequislife Cabang Trusty di Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel, kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Hasil analisis mendapatkan bahwa kelima faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk, harga dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa lima variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen loyalitas pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk, harga dan kepercayaan berpengaruh signifikan bersama-sama dalam loyalitas nasabah.

**Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk, harga, kepercayaan, loyalitas nasabah**

## ABSTRACT

This study is motivated by the competitive conditions of the insurance business over time tightly, so the company had to create a new marketing strategy to maintain and to achieve their higher market segment. The problem of this study is: "What are the factors from the quality of products, services, designs, prices and beliefs influences the customer loyalty in PT. Asuransi Jiwa Sequislife Cabang Trusty in Surabaya?" This study tries to find out what factors that influences the customer's loyalty toward insurance products particularly to the customers, who already have an insurance policy of at least one year in PT. Asuransi Jiwa Sequislife Cabang Trusty in Surabaya. The purpose of this study is to analyze the effects of each variable, the quality of the products, quality of the services, designs, prices and trust toward customer loyalty. The results of the analysis found that the five factors of products quality, services quality, designs, prices and beliefs has a positive and significant effect on customer loyalty. Hypothesis testing using t-test shows that five independent variables has been proved significantly, and influence the dependent variable of customer loyalty. By the F-test shows quality of product, services, designs, prices and beliefs have a significant effect in customer's loyalty.

**Key words:** quality of products, quality of services, designs, prices, beliefs, customer loyalty