



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH ASURANSI *UNIT LINK* PADA AXA MANDIRI**

Disusun oleh:

Adilla Chairunnisa

NIM. 1804421032

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

2022



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH ASURANSI *UNIT LINK* PADA AXA MANDIRI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada
Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Adilla Chairunnisa
NIM. 1804421032

**Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta
2022**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Adilla Chairunnisa

NIM : 1804421032

Tanda tangan :



Tanggal : 18 Juli 2022

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Terapan ini diajukan oleh:

Nama : Adilla Chairunnisa

NIM : 1804421032

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENJADI NASABAH ASURANSI *UNIT LINK* PADA AXA MANDIRI

Skripsi ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Yenni Nuraeni, S.E., M.M

Anggota Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ditetapkan di: Depok

Tanggal : Agustus 2022



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Adilla Chairunnisa
Nomor Induk Mahasiswa : 1804421032
Jurusan/Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH ASURANSI *UNIT LINK* PADA AXA
MANDIRI

Disetujui oleh:

Pembimbing

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si

NIP. 199201122018032001

Ketua Program Studi

Mia Andika Sari, S.Hum, M.M.

NIP. 9222016020919820803

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan penulis kesehataan sehingga dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program pendidikan vokasi D-IV Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi *Unit Link* Pada AXA Mandiri”

Dengan segala hormat, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali kekurangan dan belum sempurna. oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai masukan yang positif untuk perbaikan di masa mendatang. penulis berharap skripsi terapan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Pada kesempatan baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada :

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dip 1 -Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta;
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta;
3. Ibu Mia Andika Sari, S.Hum., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi.;
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing saya serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan;
5. Keluarga yang penulis sayangi, yang tak pernah lupa untuk selalu mendoakan, memotivasi, dan memberi dukungan yang sangat besar kepada penulis;



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Saudara penulis, Lia, Agik, dan Rio yang sudah membantu pada saat kesulitan mengerjakan penelitian ini;
7. Para sahabat dan teman baik penulis, Aris, Nadila, Vashti, Fathya, Tiwi, Rifa, Shafa, Azizah yang selalu membuat saya semangat dalam proses penyelesaian penelitian ini;
8. Teman-teman dari Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Angkatan 2018 khususnya PKK yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi terapan ini;
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas bantuan masukan, dan semangatnya dalam menyelesaikan skripsi terapan ini.

Depok, Juli 2022

Adilla Chairunnisa



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Adilla Chairunnisa
NIM : 1804421032
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul :

“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi Unit Link Pada AXA Mandiri”

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 28 Juli 2022

Yang Menyatakan

Adilla Chairunnisa

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Adilla Chairunnisa
Keuangan dan Perbankan Terapan

Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi *Unit Link* Pada AXA Mandiri

ABSTRAK

Produk asuransi saat ini sudah semakin beragam, salah satu yang paling populer dan diminati adalah *unit link*. *Unit link* mempunyai kontribusi cukup besar terhadap total pendapatan premi asuransi jiwa dibandingkan dengan produk asuransi *non-unit link*. Seiring dengan perkembangannya, produk *unit link* menimbulkan banyak kontroversi dan perdebatan karena produknya sangat kompleks dan perlu pemahaman yang lebih mendalam. Walaupun demikian, penjualan produk *unit link* pada AXA Mandiri terus mengalami peningkatan dari tahun 2019-2021, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah asuransi *unit link* pada AXA Mandiri. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden dengan menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*. Hasil uji analisis faktor menunjukkan bahwa terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam membeli produk *unit link* pada AXA Mandiri, yaitu faktor pengetahuan, kualitas pelayanan, dan produk. Faktor pengetahuan adalah faktor yang paling dominan, sehingga dari hasil penelitian tersebut AXA Mandiri dapat sering melakukan sosialisasi dengan memberikan pengetahuan lebih *detail* terkait produk asuransi *unit link* dengan jujur dan sejelas-jelasnya kepada masyarakat. Hal tersebut sekaligus dapat membuat citra baik pada perusahaan, sedangkan bagi penelitian selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah faktor lain, seperti persepsi risiko, kompetensi agen, dan nilai pertanggungungan.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian, Analisis Faktor, Asuransi *Unit Link*, AXA Mandiri.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Adilla Chairunnisa
Keuangan dan Perbankan Terapan

Factors Influencing the Decision to Become a Unit Link Insurance Customer at AXA Mandiri

ABSTRACT

Insurance products are now increasingly diverse, one of the most popular and in demand is unit link. Unit-linked has a significant contribution to the total income of life insurance premiums compared to non-unit-linked insurance products. Along with its development, unit link products have caused a lot of controversy and debate because the products are very complex and need a deeper understanding. However, sales of unit link products at AXA Mandiri continue to increase from 2019-2021, so this study aims to analyze the factors that influence the decision to become a unit link insurance customer at AXA Mandiri. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to 96 respondents using non-probability purposive sampling technique. The results of the factor analysis test show that there are 3 factors that can influence customers in buying unit link products at AXA Mandiri, namely the knowledge factor, service quality, and product. The knowledge factor is the most dominant factor, so from the results of this study, AXA Mandiri can often conduct socialization by providing more detailed knowledge regarding unit link insurance products as clearly as possible to the public. At the same time, it can create a good image for the company, while further research can develop this research by adding other factors, such as risk perception, agent competence, and insured value.

Keywords: *Consumer Behavior, Purchase Decision, Factor Analysis, Unit Link Insurance, AXA Mandiri.*



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Perilaku Konsumen	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Citra Merek	10
2.1.4 Kualitas Produk	11
2.1.5 Persepsi Harga (Premi)	12
2.1.6 Promosi	13
2.1.7 Keputusan Pembelian	14
2.1.8 Asuransi <i>Unit Link</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Metode Pengambilan	23
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	24
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	24
3.5.1 Kuisisioner	24
3.6 Variabel Operasional	25
3.7 Metode Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Objek Penelitian	31
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir	32

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan Perbulan	33
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	35
4.2	Hasil Penelitian	35
4.2.1	Uji Validitas	35
4.2.2	Uji Reliabilitas	37
4.3	Uji Normalitas	37
4.4	Analisis Faktor	38
4.4.1	Menilai Variabel yang Layak	38
4.4.1.1	KMO and Bartlett's Test	38
4.4.1.2	Anti-images Matrices	39
4.4.2	Proses Factoring dan Rotasi	40
4.4.2.1	Pengujian Communalities	40
4.4.2.2	Total Variance Explained	41
4.4.2.3	Scree Plot	42
4.4.2.4	Component Matrix	43
4.4.2.5	Rotated Component Matrix	44
4.4.2.6	Component Transformation Matrix	46
4.4.3	Penamaan Faktor	47
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.5.1	Faktor Pengetahuan	51
4.5.2	Faktor Kualitas Pelayanan	52
4.5.3	Faktor Produk	52
4.6	Implikasi Manajerial	53
BAB V	PENUTUP	54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN.....		61

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Skor Indikator	25
Tabel 3.2 Variabel Operasional	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.3 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov	38
Tabel 4.4 KMO and Bartlett's Test	39
Tabel 4.5 Anti-images Matrices	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Communalities	40
Tabel 4.7 Hasil Total Variance Explained	41
Tabel 4.8 Hasil Component Matrix	43
Tabel 4.9 Hasil Rotated Component Matrix	45
Tabel 4.10 Pengelompokkan Variabel	45
Tabel 4.11 Hasil Component Transformation Matrix	46
Tabel 4.12 Faktor Baru	47

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	6
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	34
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	
Gambar 4.7 Scree Plot	43





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2: Data Kuesioner	68
Lampiran 3: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	77
Lampiran 4: Uji Normalitas	81
Lampiran 5: Analisis Faktor	81
Lampiran 6: Lembar Bimbingan	86





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan asuransi jiwa terus mengembangkan produknya untuk menarik minat masyarakat dalam berasuransi. Produk-produk asuransi saat ini pun sudah semakin beragam. Salah satu jenis asuransi yang paling populer dan diminati masyarakat adalah *unit link*. *Unit Link* merupakan produk asuransi jiwa yang mengkombinasikan antara proteksi dan investasi. Menurut Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (<https://aaji.or.id/>), *unit link* merupakan produk asuransi yang mempunyai kontribusi cukup besar terhadap total pendapatan premi industri asuransi jiwa dibandingkan dengan produk asuransi tradisional atau non *unit link*.

Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pandemi Covid-19 menyebabkan penetrasi industri asuransi nasional terus meningkat. Sampai dengan tahun 2021 mencapai 3,18 persen (<https://koran-jakarta.com/>), sementara jumlah penduduk Indonesia adalah 279 juta jiwa. Artinya, masyarakat Indonesia masih kurang menyadari pentingnya memiliki asuransi, sehingga hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi para pemain industri asuransi khususnya pada produk *unit link*.

Produk asuransi *unit link* merupakan produk asuransi jiwa yang menuai banyak kontroversi dan perdebatan, karena produknya sangat kompleks dan perlu pemahaman yang lebih mendalam tentang perlindungan serta investasi. Oleh karena itu, akibat kurang lengkapnya informasi yang diberikan oleh tenaga pemasar dalam melakukan penjualan produk *unit link* membuat kasus *mis-selling* sering terjadi. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat adanya tren pengaduan terkait *unit link* sejak tahun 2019. Pada tahun 2019, OJK menerima 360 pengaduan terkait *unit-link* dari para pemegang polis *unit link*, lalu setahun berikutnya bertambah menjadi 593 pengaduan. Lalu pada 2021, jumlahnya turun menjadi 300 pengaduan. Nasabah yang merasa ditipu tidak hanya melaporkan ke OJK, tetapi juga melaporkan hingga ke Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Keberatan atas hasil investasi dan perilaku agen menjadi pokok keluhan yang sering disampaikan oleh nasabah. Terkait hasil investasi, nasabah merasa dirugikan karena tingkat pengembalian investasinya

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tidak sesuai dengan persentase yang tercantum dalam polis. Hal tersebut terjadi karena banyak nasabah yang masih belum memahami produk saat membeli asuransi *unit link* yang memiliki manfaat sebagai perlindungan serta hasil investasinya dapat naik dan turun, sehingga banyak nasabah yang merasa dirugikan, sedangkan terkait dengan perilaku agen, agen asuransi biasanya hanya menjelaskan potensi investasi yang mungkin dihasilkan, namun tidak *detail* dalam menjelaskan risiko kerugiannya. Tentu saja dari banyaknya kasus tersebut akan menimbulkan komentar negatif yang nantinya berpengaruh pada persepsi konsumen terhadap asuransi *unit link*.

PT Mandiri (Persero) Tbk merupakan bank konvensional terbesar di Indonesia yang juga menawarkan produk asuransi *unit link* untuk masyarakat yang membutuhkan proteksi dari kerugian finansial dan perencanaan keuangan dimasa mendatang. Konsumen dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai AXA Mandiri dari kantor-kantor cabang Bank Mandiri yang tersebar luas di Indonesia. Sejalan dengan pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia, AXA Mandiri berhasil mencatat pertumbuhan pendapatan premi dalam tiga tahun terakhir. Berikut merupakan pendapatan premi AXA Mandiri berdasarkan jenis produknya pada tahun 2019-2021 :

Tabel 1.1 Pendapatan Premi AXA Mandiri
(dalam jutaan rupiah)

Jenis Produk	2019	2020	2021
Unit Link	7.770.171	9.674.997	10.732.568
Non Unit Link	1.734.238	1.523.684	2.112.038
Jumlah	9.504.409	11.198.681	12.844.606

Sumber : Annual Report AXA Mandiri

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, produk *unit link* menyumbang kontribusi terbesar dengan penjualan yang selalu meningkat dibanding dengan produk non *unit link* yang dimiliki AXA Mandiri. AXA Mandiri merupakan salah satu dari tiga perusahaan asuransi besar yang belakangan ini sedang ramai diperbincangkan oleh media massa karena produk *unit link* nya. Penanganan keluhan nasabah di bidang penjualan jasa saat ini menjadi salah satu kunci terpenting agar perusahaan tersebut terus tumbuh. Beberapa penelitian telah menunjukkan hubungan antara penanganan keluhan dengan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang (Prasetio, 2012).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Banyaknya komplain terkait produk *unit link* ini tidak mempengaruhi penjualan produk *unit link* AXA Mandiri yang terus meningkat drastis dalam tiga tahun terakhir. Hal tersebut menimbulkan suatu pertanyaan, faktor apa yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan membeli produk *unit link* pada AXA Mandiri, sehingga AXA Mandiri berhasil *survive* pada masa pandemi yang masih berlanjut ini dibanding para pesaingnya. Konsumen tentunya memiliki banyak kriteria dan pandangan yang berbeda-beda dalam memilih perusahaan asuransi.

Dalam hal menarik minat konsumen untuk menentukan pilihannya, perusahaan perlu menilai perilaku konsumen berdasarkan sikapnya terhadap suatu obyek. Mengenai faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk menjadi nasabah *unit link* pada AXA Mandiri ini didukung teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2012), yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan keputusan pembelian adalah psikologis. Salah satu dimensi pada faktor psikologis adalah persepsi. Persepsi merupakan keadaan dimana seseorang cenderung menilai suatu obyek dari apa yang dilihatnya dengan sudut pandang yang berbeda-beda pada setiap orang (Saryanti, 2019). Segala usaha yang dilakukan oleh seorang pemasar tidak ada artinya jika konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan apa yang diinginkan oleh pemasar (Sinulingga, 2021).

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan hasil penelitian berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Hasil penelitian Cenora dan Hermawan (2022) menunjukkan bahwa persepsi mengenai citra merek, kualitas produk, harga, promosi dan nilai tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan penelitian Cahya (2018) mengatakan citra merek, kualitas produk, dan persepsi harga dapat mempengaruhi keputusan pembelian, tetapi hasil pada kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada keputusan pembelian. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Amelisah dan Sholichah (2021) yaitu faktor pelayanan, harga, promosi, dan citra merek berpengaruh terhadap pembelian produk investasi pada asuransi, tetapi hal tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian Baskar dan Jaya (2015) yang menunjukkan bahwa faktor pelayanan dan faktor promosi kurang penting bagi para konsumen, tetapi dalam penelitian ini faktor produk dan harga merupakan faktor penting dan utama menurut persepsi konsumen dalam memilih perusahaan asuransi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Temuan pada penelitian Meseke (2021) menjelaskan bahwa konsumen akan pindah pada perusahaan asuransi lain jika terjadi penurunan kualitas layanan dari karyawan, serta karena kurangnya orientasi pelanggan dan informasi yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan memuaskan, maka konsumen akan tetap loyal dan tetap memilih perusahaan tersebut saat berasuransi jiwa karena perusahaan tersebut memiliki kenyamanan tersendiri bagi para konsumennya. Faktor selanjutnya yaitu citra merek. Citra merek merupakan persepsi dan keyakinan konsumen, karena barang asuransi tidak berwujud, maka citra merek menjadi penting (Liana dan Aslami, 2021). Semakin populernya sebuah merek, maka akan membuat masyarakat percaya diri untuk melakukan pembelian. Merek merupakan aset perusahaan yang paling penting dalam kegiatan pemasaran. Hal ini dikarenakan citra merek adalah hasil dari pandangan yang dimiliki konsumen terhadap merek tertentu berdasarkan perbandingan beberapa merek lain dalam kategori produk yang sama. Melalui citra merek, perusahaan dapat mengetahui kuatnya persepsi yang dimiliki konsumen terhadap merek dari perusahaan tersebut.

Selain itu, penelitian Wahyudi (2021) menunjukkan bahwa faktor produk mempunyai pengaruh dalam keputusan pembelian. Sebelum meluncurkan suatu produk, perusahaan harus mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Disamping kualitas produk, tinjauan terhadap harga juga merupakan faktor penting dalam keputusan konsumen (Indriani dan Azhad, 2018). Harga dianggap sebagai salah satu faktor utama dalam memutuskan pembelian suatu polis, karena seorang investor biasanya selalu membandingkan jumlah premi dari produk yang sejenis di berbagai perusahaan asuransi sebelum mengambil keputusannya (Baskar dan Jaya, 2015). Agar produk dan harga dapat diterima dengan baik oleh para konsumen, maka kegiatan promosi adalah hal yang penting untuk dilakukan dalam membujuk konsumen dan menonjolkan keistimewaan-keistimewaan produk agar produk dapat terjual dengan baik (Poluakan, 2017). Kegiatan promosi juga menjadi salah satu bentuk kepercayaan para konsumen terhadap sebuah perusahaan, karena terlepas dari kualitas produknya, konsumen tidak akan pernah membelinya jika tidak mengetahui manfaat dan mendengar jenis produk tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang fenomena dan adanya *research gap* di atas, dapat dilihat bahwa AXA Mandiri mempunyai citra tersendiri bagi para

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

nasabahnya, sehingga dalam tiga tahun terakhir penjualannya mengalami peningkatan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENJADI NASABAH ASURANSI *UNIT LINK* PADA AXA MANDIRI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang fenomena yang diuraikan diatas, dapat diketahui pada tahun 2019, OJK mencatat adanya tren pengaduan terkait *unit link* yang dikeluarkan oleh ketiga perusahaan asuransi besar di Indonesia, salah satunya AXA Mandiri. Hal tersebut sampai menimbulkan banyaknya pengaduan dari nasabah asuransi *unit link* ke OJK dan DPR. Dari banyaknya kasus-kasus negatif mengenai AXA Mandiri di berbagai berita, ditambah karena adanya pandemi Covid-19 yang terjadi pada 2020 tidak mempengaruhi penjualan produk *unit link* AXA Mandiri yang terus meningkat drastis dalam tiga tahun terakhir yaitu 2019 sampai 2021. Dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti faktor apa yang paling mempengaruhi nasabah dalam memilih berasuransi pada AXA Mandiri.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat disusun pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah asuransi *unit link* pada AXA Mandiri?
2. Faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan menjadi nasabah asuransi *unit link* AXA Mandiri?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah dan batasan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah asuransi *unit link* AXA Mandiri.
2. Menganalisis faktor dominan yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah asuransi *unit link* AXA Mandiri.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan serta pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih AXA Mandiri, terutama dalam pembelian produk *unit link*. Selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini juga dapat menjadi kontribusi literatur pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk perusahaan asuransi agar dapat lebih mengembangkan strategi efektif dalam pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada pendahuluan menjelaskan gambaran umum mengenai fenomena yang berkaitan dengan topik yang diuraikan pada latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka yang memerlukan tinjauan teori, mengidentifikasi hasil-hasil penelitian sebelumnya, kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjabarkan langkah awal dari penelitian yang dapat diuraikan menjadi rancangan penelitian, variabel dan pengukuran, uji instrumen, prosedur pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat gambaran umum mengenai objek penelitian, menjabarkan hasil analisis dari pengumpulan data serta pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Pada penutup berisikan kesimpulan dari hasil analisis data, memberikan inti dari pernyataan penelitian yang telah dijabarkan pada bab IV, dan memuat saran yang berguna bagi penelitian selanjutnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh 96 responden yang merupakan pemegang polis asuransi *unit link* AXA Mandiri, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Dengan melakukan uji analisis faktor, ditemukan tiga faktor baru yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah asuransi *unit link* pada AXA Mandiri, yaitu faktor pengetahuan, faktor kualitas pelayanan, dan faktor produk.
2. Faktor pengetahuan menjadi faktor paling dominan dalam mempengaruhi keputusan menjadi nasabah asuransi *unit link* pada AXA Mandiri. Hal tersebut dikarenakan dalam memilih perusahaan asuransi, konsumen sebelumnya akan menilai dengan memakai pengetahuannya mengenai merek, harga, dan proses promosi yang dilakukan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan keyakinannya dalam melakukan pengambilan keputusan.

5.2 Saran

Penelitian dikatakan relevan apabila dapat memberikan masukan atau manfaat bagi pembaca dan penelitian berikutnya. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi AXA Mandiri

Sebagai penyelenggara asuransi, AXA Mandiri sebaiknya lebih sering mengadakan sosialisasi dengan memberikan pengetahuan lebih *detail* terkait produk asuransi *unit link* dengan sejelas-jelasnya kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap produk asuransi *unit link* dan tidak terjadi kasus *mis-selling* dikemudian hari, karena biasanya agen asuransi hanya menjelaskan potensi investasinya saja tetapi tidak secara transparan menjelaskan mengenai risiko kerugiannya. Secara tidak langsung, dengan diadakannya kegiatan tersebut juga dapat meningkatkan citra perusahaan itu sendiri. Selain itu, AXA Mandiri dapat meningkatkan kualitas merek dan keistimewaan yang dimilikinya dengan cara menciptakan produk asuransi yang memiliki manfaat unik

dan sesuai dengan kondisi saat ini serta belum ada di perusahaan asuransi lain, sehingga dapat menarik minat masyarakat terhadap produk asuransi *unit link* AXA Mandiri.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menemukan lebih banyak sumber dan referensi untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, seperti faktor persepsi risiko, kompetensi agen, dan nilai pertanggungan. Hal tersebut bertujuan agar dapat memberikan gambaran lengkap tentang permasalahan yang diteliti.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, H. d. (Oktober 2018). PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN DAN REPUTASI VENDOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DENGAN KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL ANTARA. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 353-364.
- Ariska, A. D. (2020). PENGARUH PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi e-issn, 2620-6099, p-issn, 2620-7680*, vol. 3 no. 2.
- Azhad, D. I. (2018). DAMPAK BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMBELI PRODUK JASA PT. ASURANSI SINARMAS JEMBER. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia p-ISSN :2443-2830 e- ISSN: 2460-9471*, 83-97.
- Bernardus Franco Maseke, D. N. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Klien dalam Memilih Perusahaan Asuransi. *Jurnal Perpustakaan Akses Terbuka ISSN Online: 2333-9721, Volume 8 1-11*.
- Cahya, N. (2018). PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE ASUS STUDI KASUS DI PT.DATASCRIP. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 34-46.
- Celeste, V. S. (2017). PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Akuntansi Manajerial*, 24-36.
- Devita Indriani, M. N. (2018). DAMPAK BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMBELI PRODUK JASA PT. ASURANSI SINARMAS JEMBER. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 4 No. 1*, 83-97.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dr. Dipin Mathur, M. A. (Feb. 2014). Factors Influencing Customer's Choice For Insurance Companies - A Study Of Ajmer City. *IOSR Journal of Business and Management e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668*, Volume 16, Issue 2. Ver. I, PP 35-43.

Eko Yuliawan, H. S. (2018). ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ONLINE SHOP ZALORA INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 34-49.

Eko Yuliawan, H. S. (2018). ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ONLINE SHOP ZALORA INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol.12 No.2* , 34-49.

Ellen Cenora, D. H. (2022). Asuransi dan Pandemi Covid-19: Peran Persepsi Konsumen dalam Keputusan Pembelian. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, Vol 3, No 3, Februari 2022, Hal 386–394.

Fifi Uswatun Hasanah Dema, N. R. (2020). Pengaruh.Harga, Promosi, dan Citra.Merek Terhadap.Keputusan Pembelian.Produk Blush On Emina di.Yogyakarta. *CAKRAWANGSA BISNIS Vol. 1, No. 2*, 213-234.

Firmansyah, A. F. (2019). PENGARUH PENGETAHUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PERBANKAN SYARIAH. *Jurnal Ekonomi Islam*, 16-22.

Hashtarita, R. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 2* , 66-80.

Hashtarita, R. (Desember 2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Vol.4 No.2*, 67-80.

Lipinge, B. F. (2021). Factors Influencing Clients in Choosing Insurance. *Jurnal Perpustakaan Akses Terbuka DOI: 10.4236/oalib.1106944*, 1-11.

Indonesia, A. A. (n.d.). Retrieved from <http://www.aaji.or.id>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Indri Wahyuni Saragih, M. A. (November 2019). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ASURANSI PADA PT.AXA FINANCIAL MEDAN. *Jurnal AKRAB JUARA*, 30-43.
- Jaya, D. D. (2015). A Perception Analysis on the Determinant Factors for the Selection of An Insurance Company. *IJEMR - ISSN 2249–2585*, 1-12.
- Jefri Putri Nugraha, M. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Jawa Tengah: NEM - Anggota IKAPI.
- Lina Marlina, G. R. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NON MUSLIM MENJADI NASABAH BANK SYARIAH DI TASIKMALAYA. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 7 No. 1*, 33 - 40.
- Megalia M. Lomboan, G. E. (2018). HUBUNGAN KARAKTERISTIK PESERTA JKN-KIS DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TUMARATAS KECAMATAN LANGOWAN BARAT KABUPATEN MINAHASA. *Jurnal KESMAS, Volume 7 Nomor 4*.
- Meinar, A. F. (2016). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS ASURANSI MANULIFE FINANCIAL CABANG BOGOR. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 069 - 130.
- Mulyana, P. N. (2014). Pengaruh Periklanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 2 No. 2*, 119-128.
- Nasution, D. I. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU). *PUSKIBII (Pusat Kewirausahaan, Inovasi dan Inkubator Bisnis)* DOI: <https://doi.org/10.30596/snk.v1i1.3590>, 128-137.
- Nasution, U. H. (2020). PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS ASURANSI JIWA PADA PT. SINARMAS MSIG MEDAN. *Jurnal Bisnis Corporate :Vol. 5 No. 1*, 37-53.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Nora Anisa Br Sinulingga, H. T. (2021). *Perilaku Konsumen; Strategi dan Teori*. IOCS Publisher.
- Patty, J. R. (Desember 2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PRODUK ASURANSI (Studi Kasus Produk Sinarmas MSIG life Link 88 pada PT.Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG life Cabang Ambon). *Cita Ekonomika, Jurnal Ekonomi ISSN 1978-3612*, 79-94.
- Pramayanti, D. I. (2019). STUDI BAURAN PEMASARAN 4P DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN UNIT LINK PADA PT BHINNEKA LIFE INDONESIA KANTOR CABANG CIKAMPEK, KARAWANG . *Media Mahardhika Vol. 17 No. 2*, 193-202.
- Rachmawati, A. (April 2019). PENGARUH HARGA (PREMI), CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS ASURANSI. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen e-ISSN: 2461-0593*, Volume 8, Nomor 4.
- Rahmadi, A. N. (2015). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA SPORT CENTER. *Jurnal Kompilek Vol. 7 No. 1*, 37-45.
- Rosdiana, L. M. (Februari 2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NON MUSLIM MENJADI NASABAH BANK SYARIAH DI TASIKMALAYA. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 7 No. 1* , 33 - 40.
- Sharma, A. S. (2015). Factors Influencing Choice of A Life Insurance Company. *LBS Journal of Management & Research*, 44-56.
- Shierla Everlin, K. S. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI SIKAP DAN MINAT PEMBELIAN MILENIAL TERHADAP ASURANSI JIWA. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 41 - 60.
- Sipakoly, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Produk Asuransi. *JURNAL MANEKSI VOL 8, NO. 2*, 243-253.
- Vega Liana, N. A. (2021). PENGARUH MEDIA PEMASARAN, BRAND IMAGE DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP PURCHASE DECISION POLIS

ASURANSI. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam - JIEBI Vol. 3 No. 2 e-ISSN: 2686-6633*, 124-134.

Wahyudi, T. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, Harga Asuransi Umum Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi di PT. Asuransi Umum Binagriya Upakara. *Humanities, Management and Sciene Vol. 1 No. 2*, 1011 – 1018.

Wanda Syutriska Poluakan, B. T. (2017). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, PRODUK, PROMOSI, DAN TEMPAT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR YAMAHA VIXION (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PENGGUNA DI AMURANG). *Jurnal EMBA Vol.5 No.2*, 2313 - 2321.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Penelitian.

Perkenalkan saya Adilla Chairunnisa mahasiswi tingkat akhir Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian skripsi mengenai **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi Unit Link Pada AXA Mandiri"** sebagai syarat kelulusan. Saya berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner berikut ini dengan benar. Data yang diperoleh dari kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian skripsi.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Adilla Chairunnisa)

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bagian I

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
 Perempuan Laki-Laki
2. Usia
 20 - 30 tahun
 31 - 40 tahun
 41 - 50 tahun
 51 - 60 tahun
 > 60 tahun
3. Pekerjaan
 Pekerja / Karyawan
 Wiraswasta
 Lainnya.....
4. Pendapatan per-bulan
 < Rp 5.000.000
 Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
 > Rp 10.000.000
5. Pendidikan Terakhir
 SMA Sederajat
 Diploma/D3
 S1
 S2
6. Lamanya menjadi nasabah asuransi *unit link* AXA Mandiri
 < 1 tahun
 1 - 2 tahun
 3 - 4 tahun
 \geq 5 tahun

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bagian II
Pertanyaan Penelitian

Petunjuk Pengisian:

Terdapat beberapa pertanyaan yang akan mewakili penilaian Anda terhadap asuransi unit link AXA Mandiri. Dimohon untuk menjawab pertanyaan berikut dengan objektif. Pertanyaan dinilai dalam skala 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

FAKTOR KUALITAS PELAYANAN						
Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<i>Relibility</i>	1. Agen dan staf AXA Mandiri mampu memberikan layanan yang dijanjikan					
<i>Responsiveness</i>	2. Agen dan staf AXA Mandiri cepat tanggap dalam menangani permasalahan					
<i>Assurance</i>	3. Agen dan staf AXA Mandiri mempunyai kredibilitas yang terjamin dalam menjaga keamanan privasi konsumen					
<i>Emphaty</i>	4. Agen dan staf AXA Mandiri mengetahui produk asuransi yang ditawarkan sehingga dapat memahami kebutuhan konsumen					
<i>Tangible</i>	5. AXA Mandiri memberikan kenyamanan dan ketersediaan fasilitas pelayanan yang lengkap					

FAKTOR CITRA MEREK						
Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<i>Brand Identity</i>	1. Saya percaya dengan AXA Mandiri karena perusahaan sudah lama berdiri di Indonesia dan termasuk sebagai perusahaan asuransi yang populer					
<i>Brand Personality</i>	2. AXA Mandiri memiliki karakter khusus (co: produknya) yang unik sehingga mudah diingat dan membedakannya dengan perusahaan asuransi lain					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<i>Brand association</i>	3. AXA Mandiri memiliki reputasi yang baik						
<i>Brand Attitude</i>	4. Saya memiliki rasa senang saat menggunakan produk asuransi unit link AXA Mandiri						
<i>Brand benefit and competenc</i>	5. AXA Mandiri memiliki nilai dan keunggulan khusus yang dapat membuat saya merasakan berbagai manfaat						

FAKTOR KUALITAS PRODUK							
Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	
Kesesuaian kinerja produk dengan harapan konsumen	1. Produk asuransi unit link AXA Mandiri bagus dan menguntungkan						
Kualitas produk	2. Saya membeli produk asuransi pada AXA Mandiri karena memiliki produk unit link yang beragam serta layanan yang diberikan memuaskan						
Jaminan keamanan produk	3. Saya membeli produk asuransi unit link pada AXA Mandiri karena terdaftar di OJK sehingga keamanannya terjaga						

FAKTOR HARGA							
Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	
Keterjangkauan harga	1. Asuransi unit link AXA Mandiri memiliki premi yang terjangkau dan sesuai dengan daya beli saya						
Kesesuaian harga dengan kualitas produk	2. Premi asuransi unit link AXA Mandiri sebanding dengan kualitas produknya						
Daya saing harga	3. Premi asuransi unit link AXA Mandiri lebih murah dibanding dengan produk sejenis di perusahaan asuransi lain						
Kesesuaian harga dengan manfaat	4. Premi asuransi unit link yang ditawarkan AXA Mandiri sesuai dengan manfaat yang didapatkan						

FAKTOR PROMOSI							
Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	
<i>Advertising</i>	1. Saya membeli produk asuransi unit link AXA Mandiri karena melihat iklan di media sosial, radio, tv, majalah, billboard, website, dll						
<i>Sales Promotion</i>	2. AXA Mandiri menawarkan potongan harga/promo pada produk unit link yang menarik perhatian saya						



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<i>Personal Selling</i>	3. Agen asuransi AXA Mandiri membantu saya dalam menentukan pilihan yang tepat mengenai produk asuransi unit link via telfon/video/tatap muka					
<i>Public relations</i>	4. Saya membeli produk unit link AXA Mandiri karena perusahaan terlibat dalam kegiatan donasi amal					
<i>Direct & Online Marketing</i>	5. Situs web AXA Mandiri menyediakan informasi yang lengkap mengenai produknya					

KEPUTUSAN PEMBELIAN						
Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Pengenalan kebutuhan	1. Saya merasa butuh asuransi unit link Axa Mandiri untuk investasi dan proteksi diri jangka panjang					
	2. Saya dipengaruhi oleh situasi eksternal seperti adanya pandemi Covid-19, dimana saya harus mempunyai asuransi unit link Axa Mandiri					
Pencarian informasi	3. Adanya rekomendasi dari keluarga, teman, dan rekan membuat saya ingin membeli asuransi unit link Axa Mandiri					
	4. Saya membeli asuransi unit link Axa Mandiri karena melihat keluarga, teman, dan rekan yang merasakan manfaatnya					
	5. Penjelasan yang dipaparkan oleh agen asuransi membuat saya ingin membeli asuransi unit link Axa Mandiri					
Keputusan membeli atau tidak	6. Saya membeli asuransi unit link Axa Mandiri berdasarkan kecocokan dengan kebutuhan saya					
	7. Saya melakukan keputusan pembelian asuransi unit link Axa Mandiri karena adanya pengaruh promosi					
	8. Pengalaman dari keluarga, teman dan rekan membuat saya membeli asuransi unit link Axa Mandiri					
Perilaku pasca pembelian	9. Saya merasa puas ketika sudah membeli asuransi unit link Axa Mandiri					
	10. Saya merasa puas ketika sudah mengetahui manfaat dari asuransi unit link Axa Mandiri					
	11. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan setelah membeli asuransi unit link Axa Mandiri					

12. Saya akan merekomendasikan asuransi unit link Axa Mandiri kepada orang lain					
13. Saya akan membeli kembali asuransi unit link Axa Mandiri di waktu yang akan datang					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 2: Data Kuesioner

No	Kualitas Pelayanan (X1)					T_X 1	Citra Merek (X2)					T_X2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22
2	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
3	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	4	21
4	5	4	5	4	4	22	4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	4	20
6	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	18
9	5	4	5	5	5	24	4	4	3	4	4	19
10	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
11	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
12	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23
13	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	5	22
14	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	4	19
15	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
16	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	4	21
17	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
18	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17
19	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
20	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24
23	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24
24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
25	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21
26	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22
27	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
29	3	3	3	3	4	16	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
31	4	4	5	5	5	23	4	4	4	3	4	19
32	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
34	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	3	3	18	5	3	4	5	4	21
36	4	3	4	3	4	18	5	4	5	5	4	23
37	4	3	3	3	3	16	5	5	5	5	4	24
38	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23
39	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	18
40	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	4	23
41	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	4	21
42	5	4	4	5	5	23	4	3	4	3	4	18


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

43	4	4	3	5	3	19	5	4	4	5	4	22
44	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	4	18
45	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17
46	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	4	22
47	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	4	17
48	5	4	4	5	5	23	4	4	3	4	4	19
49	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	2	13
50	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
51	4	4	4	4	4	20	5	2	5	5	5	22
52	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
53	5	5	5	5	5	25	5	3	4	3	4	19
54	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
55	3	3	4	2	3	15	3	2	3	4	3	15
56	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
57	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22
58	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17
59	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	4	21
60	4	4	4	5	5	22	3	2	3	2	3	13
61	2	3	2	2	3	12	5	2	5	4	5	21
62	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	4	19
63	5	4	4	4	4	21	3	3	3	2	2	13
64	5	5	5	4	4	23	3	4	5	5	4	21
65	3	3	3	2	3	14	3	4	4	4	5	20
66	4	5	4	4	4	21	3	3	3	3	3	15
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
68	4	3	4	3	4	18	5	5	5	4	5	24
69	5	5	5	5	5	25	5	3	3	3	3	17
70	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21
71	2	2	3	4	2	13	5	3	5	5	5	23
72	4	4	4	4	4	20	2	4	2	2	2	12
73	3	3	4	3	3	16	4	2	4	4	4	18
74	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17
75	4	3	4	4	4	19	4	3	2	4	2	15
76	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	17
77	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	3	17
78	4	3	4	3	3	17	2	2	3	3	3	13
79	5	5	5	5	5	25	3	4	4	3	4	18
80	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16
81	3	4	4	4	4	19	5	4	4	5	4	22
82	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18
83	4	5	5	5	5	24	4	2	4	4	4	18
84	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
85	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16
86	4	4	4	4	4	20	4	2	3	3	3	15
87	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
88	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16
89	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	3	16



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

90	4	3	3	3	3	16	5	4	5	5	5	24
91	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17
92	4	5	5	4	4	22	4	2	3	4	4	17
93	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	18
94	5	5	5	5	5	25	3	4	3	3	2	15
95	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17
96	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	4	22

No.	Kualitas Produk (X3)			T_X3	Harga (X4)				T_X4
	X3.1	X3.2	X3.3		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
1	4	4	4	12	5	5	4	4	18
2	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	4	4	5	13	4	4	4	3	15
5	5	5	5	15	4	4	4	3	15
6	5	5	5	15	5	5	5	5	20
7	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8	3	3	4	10	3	4	4	3	14
9	4	4	4	12	4	3	4	4	15
10	5	5	5	15	5	5	5	5	20
11	5	5	5	15	5	5	5	5	20
12	4	5	5	14	4	5	5	4	18
13	4	5	5	14	4	4	5	4	17
14	4	4	4	12	4	3	4	4	15
15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
16	4	5	5	14	4	4	4	4	16
17	5	5	4	14	5	5	4	5	19
18	4	4	3	11	4	3	3	3	13
19	4	4	2	10	4	4	4	4	16
20	5	5	4	14	5	5	5	5	20
21	5	5	5	15	5	5	5	5	20
22	4	5	4	13	5	4	5	5	19
23	5	5	5	15	4	5	5	5	19
24	4	5	4	13	4	5	4	4	17
25	5	4	5	14	4	4	4	4	16
26	4	5	4	13	4	4	5	4	17
27	4	5	5	14	5	5	4	4	18
28	4	4	3	11	4	4	4	5	17
29	5	5	5	15	5	5	5	5	20
30	5	5	5	15	5	5	5	5	20
31	3	4	3	10	4	4	4	3	15
32	3	3	3	9	3	3	3	3	12
33	3	4	4	11	4	4	4	4	16
34	3	4	4	11	4	4	4	4	16
35	2	3	3	8	3	3	4	3	13

36	4	4	5	13	5	4	4	5	18
37	4	5	5	14	5	5	4	5	19
38	3	3	3	9	5	5	5	5	20
39	3	3	4	10	4	4	3	4	15
40	5	5	3	13	4	5	4	5	18
41	4	5	2	11	4	4	4	4	16
42	4	3	3	10	4	4	4	3	15
43	4	5	4	13	5	4	4	5	18
44	4	3	4	11	4	3	4	3	14
45	3	3	3	9	4	3	4	3	14
46	5	4	3	12	4	4	4	5	17
47	3	3	3	9	4	3	4	3	14
48	4	3	3	10	4	3	4	4	15
49	2	2	2	6	3	3	2	3	11
50	4	4	4	12	5	5	5	5	20
51	2	2	4	8	5	5	5	5	20
52	4	5	2	11	4	4	4	4	16
53	3	4	3	10	5	4	4	3	16
54	4	5	2	11	4	4	4	4	16
55	2	3	2	7	3	3	3	4	13
56	5	4	4	13	5	5	5	5	20
57	5	4	3	12	4	4	4	5	17
58	3	3	3	9	4	3	4	3	14
59	4	4	4	12	4	5	4	4	17
60	2	2	2	6	3	3	3	2	11
61	2	3	2	7	5	5	5	4	19
62	4	3	3	10	4	3	4	4	15
63	3	2	2	7	3	2	2	3	10
64	4	4	4	12	3	5	4	5	17
65	4	5	2	11	3	4	5	4	16
66	3	2	2	7	3	3	3	3	12
67	4	3	3	10	4	4	3	4	15
68	5	4	5	14	5	5	5	4	19
69	3	3	3	9	5	3	3	3	14
70	4	4	4	12	4	4	4	5	17
71	3	3	3	9	5	5	5	5	20
72	4	5	2	11	2	2	2	2	8
73	2	4	2	8	4	4	4	4	16
74	4	3	3	10	3	3	4	3	13
75	3	3	3	9	2	1	1	2	6
76	2	2	2	6	4	3	4	4	15
77	3	3	3	9	4	3	3	4	14
78	2	3	3	8	2	3	3	3	11
79	4	5	4	13	3	4	4	3	14
80	3	3	3	9	3	3	3	4	13
81	4	5	2	11	5	4	4	5	18
82	4	5	2	11	3	4	3	4	14

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

83	2	3	2	7	4	4	4	4	16
84	4	2	2	8	4	4	4	4	16
85	4	5	2	11	3	3	3	3	12
86	2	4	2	8	4	3	3	3	13
87	3	3	3	9	4	4	4	4	16
88	3	4	3	10	3	4	3	3	13
89	2	4	2	8	3	4	3	4	14
90	4	3	3	10	5	5	5	5	20
91	4	3	3	10	4	3	3	3	13
92	2	2	2	6	4	3	4	4	15
93	3	3	3	9	4	4	3	4	15
94	4	4	4	12	3	3	2	3	11
95	3	2	2	7	3	4	3	4	14
96	5	5	5	15	5	4	4	4	17

No.	Promosi (X5)					T_X5
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
1	5	5	5	4	4	23
2	5	5	5	5	5	25
3	4	5	5	4	4	22
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	5	4	4	21
8	4	4	4	4	3	19
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	4	5	5	4	5	23
13	4	5	4	5	4	22
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	5	4	21
17	5	5	5	4	5	24
18	4	4	4	3	3	18
19	4	5	4	4	4	21
20	5	5	5	5	5	25
21	5	4	5	5	5	24
22	5	4	5	5	5	24
23	4	5	5	5	5	24
24	4	5	5	4	4	22
25	4	4	5	4	4	21
26	4	4	5	5	4	22
27	5	5	5	4	4	23
28	4	4	5	4	5	22



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	4	4	4	20
32	3	3	4	3	4	17
33	4	5	4	4	4	21
34	4	4	4	4	4	20
35	3	4	4	4	3	18
36	5	4	5	4	5	23
37	5	5	4	5	5	24
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	4	4	4	20
40	4	5	5	4	5	23
41	4	4	5	4	5	22
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	5	4	5	23
44	4	4	4	4	3	19
45	4	4	4	4	3	19
46	4	5	5	4	5	23
47	4	4	4	3	4	19
48	4	4	4	4	4	20
49	3	4	3	3	3	16
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	5	25
52	4	4	5	4	4	21
53	4	4	4	4	4	20
54	4	5	4	4	4	21
55	3	4	3	3	4	17
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	5	4	5	22
58	4	3	4	4	4	19
59	4	5	5	4	4	22
60	4	3	3	3	3	16
61	5	5	5	5	4	24
62	4	4	4	4	4	20
63	3	3	3	3	3	15
64	4	5	5	4	5	23
65	4	4	4	5	4	21
66	4	3	4	3	3	17
67	4	4	4	4	4	20
68	5	5	4	5	5	24
69	4	4	4	3	4	19
70	4	4	5	4	5	22
71	5	5	5	5	5	25
72	2	2	3	3	3	13
73	5	4	4	4	4	21
74	4	3	4	4	3	18
75	3	2	2	2	2	11



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

76	4	4	4	4	4	4	20
77	4	3	4	4	4	4	19
78	4	3	3	3	3	3	16
79	4	4	4	4	4	3	19
80	3	3	4	4	4	4	18
81	5	4	4	5	5	5	23
82	4	4	4	3	4	4	19
83	4	4	4	4	5	5	21
84	4	4	5	4	4	4	21
85	4	3	4	3	3	3	17
86	4	3	4	3	4	4	18
87	4	4	5	4	4	4	21
88	4	4	4	3	3	3	18
89	4	4	3	4	4	4	19
90	5	5	5	5	5	5	25
91	4	4	4	3	3	3	18
92	4	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	4	20
94	3	4	3	3	3	3	16
95	3	4	4	4	4	4	19
96	5	4	4	5	4	4	22

No	Keputusan Pembelian (Y)													T_Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	
1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	50
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	54
4	5	4	3	2	5	5	5	2	4	4	5	4	3	51
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	55
7	5	4	3	2	5	5	5	2	4	4	5	4	3	51
8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	61
10	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	62
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	62
16	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	57
17	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	51
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	52
19	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	47
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	61
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
26	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
28	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	57
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
30	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	58
31	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	56
32	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	57
33	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	61
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
35	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	60
36	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	63
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	62
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
43	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	59
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
45	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	59
46	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	59
47	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	58
48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	62
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	60
50	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	59
51	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	61
52	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	56
53	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	59
54	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	55
55	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	59
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	54
57	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	60
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
59	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	58
60	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	62
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
64	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	61
65	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	61
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
67	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	58
68	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	62



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

69	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	56
70	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	5	5	4	56
71	5	1	4	3	4	5	1	4	4	4	5	4	4	48
72	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
73	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	51
74	5	1	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	57
75	4	3	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	54
76	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	60
77	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	61
78	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58
79	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	55
80	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	53
81	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
82	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	58
83	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	54
84	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	59
85	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	52
86	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	53
87	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	5	3	53
88	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	57
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
92	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
94	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	43
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	45
96	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	49

Lampiran 3: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Kualitas Pelayanan (X1)

a) Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.38	6.279	.741	.892
X1.2	16.49	6.274	.766	.876
X1.3	16.40	6.705	.724	.889
X1.4	16.55	5.724	.786	.866
X1.5	16.44	5.975	.804	.866

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.905	5

2. Citra Merek (X2)

a) Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15.75	7.874	.683	.834
X2.2	16.02	7.621	.511	.886
X2.3	15.84	7.312	.774	.810
X2.4	15.82	7.495	.723	.823
X2.5	15.90	7.379	.767	.812

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Produk (X3)

a) Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	7.29	3.198	.740	.666
X3.2	7.13	3.268	.650	.752
X3.3	7.56	3.133	.603	.807

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.811	3

4. Harga (X4)

a) Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	11.84	5.186	.754	.885
X4.2	11.93	4.721	.812	.864
X4.3	11.95	4.871	.796	.869
X4.4	11.91	4.991	.768	.880

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.903	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5. Promosi (X5)

a) Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	16.70	5.939	.743	.888
X5.2	16.69	5.607	.740	.889
X5.3	16.55	5.703	.766	.883
X5.4	16.79	5.556	.775	.881
X5.5	16.73	5.379	.788	.878

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.905	5

6. Keputusan Pembelian

a) Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	52.70	29.139	.434	.885
Y.2	53.04	26.714	.441	.890
Y.3	52.93	27.163	.641	.875
Y.4	52.98	26.694	.633	.875
Y.5	52.97	27.778	.588	.878
Y.6	52.79	28.567	.499	.882
Y.7	53.13	26.932	.540	.881
Y.8	53.01	26.453	.644	.875
Y.9	52.89	27.345	.648	.875
Y.10	52.92	27.067	.655	.874
Y.11	52.85	27.579	.533	.880
Y.12	52.91	26.465	.673	.873
Y.13	53.02	27.052	.663	.874

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	13



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
N		96	96	96	96	96	96
Normal	Mean	20.56	19.83	10.99	15.88	20.86	57.34
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.070	3.374	2.565	2.917	2.933	5.634
Most Extreme	Absolute	.087	.083	.088	.080	.082	.087
Differences	Positive	.083	.071	.088	.079	.079	.087
	Negative	-.087	-.083	-.088	-.080	-.082	-.086
Test Statistic		.087	.083	.088	.080	.082	.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c	.096 ^c	.064 ^c	.147 ^c	.116 ^c	.070 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 5: Analisis Faktor



KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.793
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2931.917
	df	231
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
X1.1	1.000	.739
X1.2	1.000	.734
X1.3	1.000	.693
X1.4	1.000	.743

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X1.5	1.000	.769
X2.1	1.000	.645
X2.2	1.000	.925
X2.3	1.000	.790
X2.4	1.000	.686
X2.5	1.000	.787
X3.1	1.000	.864
X3.2	1.000	.730
X3.3	1.000	.594
X4.1	1.000	.751
X4.2	1.000	.800
X4.3	1.000	.790
X4.4	1.000	.768
X5.1	1.000	.718
X5.2	1.000	.703
X5.3	1.000	.715
X5.4	1.000	.756
5.5	1.000	.740

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Com pone nt	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulat ive %	Total	% of Varianc e	Cumul ative %	Total	% of Varianc e	Cumulativ e %
1	10.826	49.207	49.207	10.826	49.207	49.207	9.447	42.943	42.943
2	3.857	17.530	66.738	3.857	17.530	66.738	3.748	17.038	59.980
3	1.756	7.981	74.719	1.756	7.981	74.719	3.243	14.739	74.719
4	.928	4.219	78.938						
5	.775	3.521	82.460						
6	.656	2.982	85.441						
7	.551	2.505	87.946						
8	.451	2.051	89.997						
9	.369	1.678	91.675						



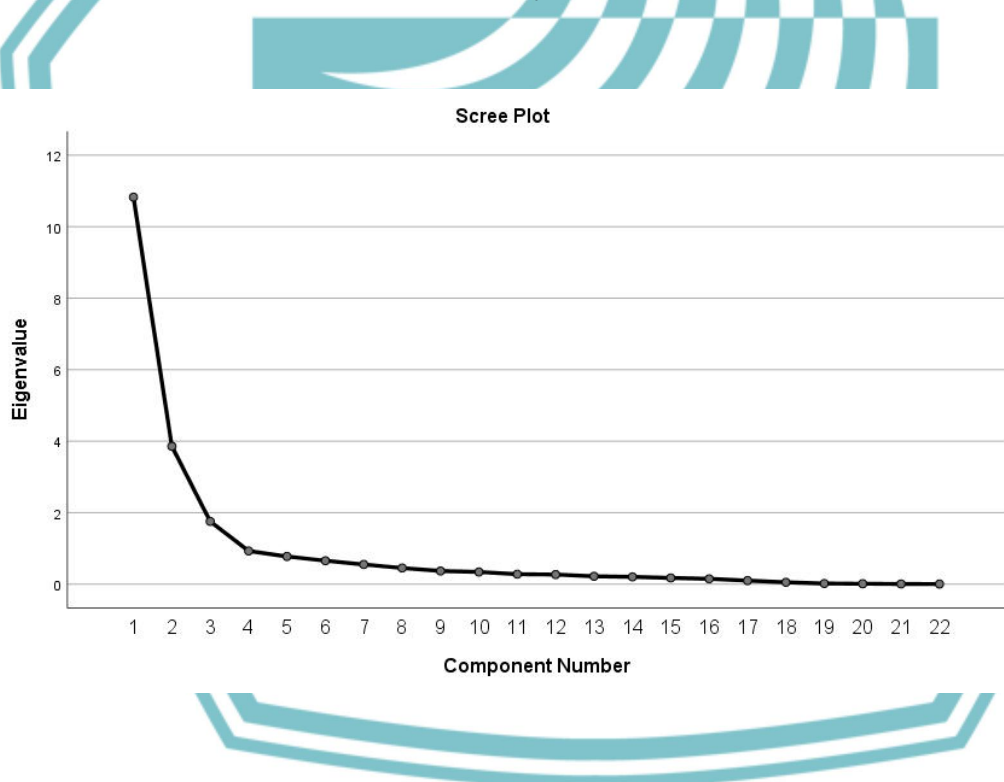
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10	.341	1.552	93.227																				
11	.279	1.269	94.496																				
12	.269	1.224	95.720																				
13	.221	1.004	96.724																				
14	.205	.930	97.655																				
15	.174	.791	98.446																				
16	.149	.677	99.123																				
17	.101	.457	99.580																				
18	.053	.239	99.819																				
19	.018	.082	99.901																				
20	.012	.056	99.956																				
21	.007	.031	99.987																				
22	.003	.013	100.000																				

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
X1.1	.115	.852	-.027
X1.2	.123	.827	.187
X1.3	-.062	.812	.175
X1.4	.068	.836	.197



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X1.5	.082	.851	.194
X2.1	.775	-.055	.202
X2.2	.653	.252	-.660
X2.3	.885	-.015	.083
X2.4	.797	-.213	.072
X2.5	.874	-.079	.129
X3.1	.627	.228	-.647
X3.2	.555	.131	-.636
X3.3	.636	.268	-.343
X4.1	.835	-.023	.230
X4.2	.890	.005	.092
X4.3	.875	-.073	.141
X4.4	.850	-.197	.078
X5.1	.812	-.162	.178
X5.2	.825	.044	.144
X5.3	.841	.030	.076
X5.4	.856	-.116	.101
X5.5	.842	-.137	.110

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

	Rotated Component Matrix ^a		
	Component		
	1	2	3
X1.1	-.025	.824	.245
X1.2	.065	.853	.051
X1.3	-.107	.826	-.014
X1.4	.016	.861	.023
X1.5	.027	.876	.034
X2.1	.794	.036	.112
X2.2	.321	.115	.899
X2.3	.845	.051	.270
X2.4	.789	-.148	.204
X2.5	.861	.000	.212
X3.1	.304	.094	.873
X3.2	.257	-.001	.815

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X3.3	.419	.207	.613
X4.1	.855	.077	.117
X4.2	.851	.072	.268
X4.3	.866	.008	.202
X4.4	.837	-.129	.223
X5.1	.835	-.072	.126
X5.2	.804	.119	.204
X5.3	.797	.090	.268
X5.4	.840	-.044	.221
X5.5	.833	-.063	.203

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.^a

a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.918	.051	.392
2	-.142	.968	.206
3	.370	.245	-.896

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.

JAKARTA

Lampiran 6: Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN

Nim : Adilla Chairunnisa
 Nama : 1804421032
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 Nama Dosen Pembimbing : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
15 Maret 2022	Membahas latar belakang sampai metode penelitian via zoom	
12 April 2022	Revisi Bab I - III	
19 April 2022	Revisi Bab I - III	
22 April 2022	Revisi Bab I - III	
6 Juni 2022	Revisi Bab I - III	
15 Juni 2022	Revisi Bab I, II dan kuesioner	

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

18 Juni 2022	Acc Bab I - III	
7 Juli 2022	Bab IV - V	
16 Juli 2022	Revisi Bab IV dan V	
17 Juli 2022	Revisi Bab IV dan V	
18 Juli 2022	Revisi Bab IV	
18 Juli 2022	Acc Bab I - V	

Menyetujui,
KPS D4 Keuangan dan Perbankan
Depok, Juli 2022



(Mia Andika Sari, S.Hum., M.M)

NIP. 9222016020919820803

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

