

TUGAS AKHIR

PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, DAN PEMASARAN REFERRAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH ASURANSI UMUM PT PASOPATI INSURANCE BROKER DI SURABAYA



Disusun Oleh:

LARASATI MUSTIKAWENI

NIM 01224053

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NARETAMA SURABAYA**

2026

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI KAMIS, 15 JANUARI 2026

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan, Harga, dan Pemasaran
Referral terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi
Umum PT Pasopati Insurance Broker di Surabaya

Disusun Oleh : Larasati Mustikaweni

NIM : 01224053

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama, Surabaya

Dihadapan Tim Penguji :

1. Dr.Ir Hermin Tridayanti, S.E., M.M

PRO PATRA

2. Dr. Joko Suyono, S.E., M.M., Ph.D

3. Elok Damayanti, S.E., M.M

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**Pengaruh Kepercayaan, Harga, dan Pemasaran Referral terhadap Loyalitas
Nasabah Asuransi Umum PT Pasopati Insurance Broker di Surabaya**

DIAJUKAN OLEH:

Nama : Larasati Mustikaweni

NIM : 01224053

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

Dosen Pembimbing,

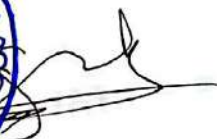


(Dr. Joko Suyono S.E., M.M., Ph.D.)

Tanggal, 19 Februari 2026



Ka. Prodi Manajemen,



(Dr. Sengguruh Nilowardono, SE, M.Si.Psi.)

Tanggal, 19 Februari 2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Larasati Mustikaweni

NIM : 01224053

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul:

Pengaruh Kepercayaan, Harga, dan Pemasaran Referral terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Umum PT Pasopati Insurance Broker di Surabaya

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 19 Februari 2026

Pembuat Pernyataan,



Larasati Mustikaweni

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadiran Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir ini dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Harga, dan Pemasaran Referral Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Umum PT Pasopati Insurance Broker di Surabaya” dapat saya selesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Terima kasih banyak atas Berkat Tuhan, yang telah membantu dan penuh Kasih sehingga akal dan fikiran saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini.

Tujuan pembuatan laporan ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Narotama Surabaya. Saya menyadari bahwa dalam menyusun Tugas Akhir ini tidak akan dapat terwujud tanpa ada bantuan dari banyak pihak, saya ucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M, sebagai Rektor Universitas Narotama yang memberikan kesempatan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Dr. Sengguruh Nilowardono, SE, M.Si.Psi., sebagai Ketua Program Studi S1 Universitas Narotama yang telah memberikan kesempatan dalam menyelesaikan program studi.
3. Dr. Joko Suyono S.E., M.M., Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Program Studi S2 Universitas Narotama yang telah dengan sabar memberi bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
4. Irvan Subekti, sebagai Direktur Utama PT Pasopati Insurance Broker yang telah memberikan izin dan memotivasi saya untuk melanjutkan program studi.
5. Fience Noviana, sebagai Managing Director PT Pasopati Insurance Broker yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama masa perkuliahan.
6. Christarchus Jacklan Katiandagho, sebagai suami yang selalu memberikan doa, mendukung baik moral dan materi, serta cinta yang tiada henti.
7. Keluarga terkasih saya yang selalu memberikan doa, mendukung, serta cinta yang tiada henti.

8. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Universitas Narotama Surabaya yang telah menjadi tempat berbagi selama masa studi.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, saya masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati saya memohon maaf apabila jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi dapat memberikan manfaat, kebaikan dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi referensi bagi pembaca.

Surabaya, 12 Januari 2026

Larasati Mustikaweni



ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, DAN PEMASARAN REFERRAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH ASURANSI UMUM PT PASOPATI INSURANCE BROKER DI SURABAYA

LARASATI MUSTIKAWENI

E-mail: larasatiacc@gmail.com

Loyalitas nasabah merupakan faktor penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis broker asuransi di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, harga, dan pemasaran referral terhadap loyalitas nasabah PT Pasopati Insurance Broker di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research. Sampel penelitian terdiri dari 73 nasabah aktif yang telah menggunakan jasa perusahaan minimal satu tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, harga, dan pemasaran referral secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, ketiga variabel independen secara simultan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepercayaan, penetapan harga yang sesuai, serta strategi pemasaran referral yang efektif berperan penting dalam meningkatkan retensi nasabah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Harga, Pemasaran Referral, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

THE EFFECT OF TRUST, PRICE, AND REFERRAL MARKETING ON THE CUSTOMERS LOYALTY OF GENERAL INSURANCE AT PT PASOPATI INSURANCE BROKER IN SURABAYA

LARASATI MUSTIKAWENI

E-mail: larasatiacc@gmail.com

Customer loyalty is a crucial factor in sustaining insurance brokerage businesses amid increasing competition. This study aims to analyze the effects of trust, price, and referral marketing on customer loyalty at PT Pasopati Insurance Broker in Surabaya. A quantitative approach with an explanatory research design was employed. The sample consisted of 73 active customers who had used the company's services for at least one year. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through multiple linear regression. The results indicate that trust, price, and referral marketing each have a positive and significant effect on customer loyalty. Simultaneously, the three independent variables also significantly influence customer loyalty. These findings suggest that strengthening customer trust, maintaining appropriate pricing, and implementing effective referral marketing strategies are essential to enhance customer retention and support business sustainability.

Keywords: Trust, Price, Referral Marketing, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7

2.1	Kajian Teori -----	7
2.1.1	Kepercayaan -----	7
2.1.2	Harga-----	17
2.1.3	Pemasaran Referral (Referral Marketing) -----	27
2.1.4	Loyalitas Nasabah (Customer Loyalty)-----	38
2.2	Tinjauan Empiris-----	45
2.3	Kerangka Konseptual dan Hipotesa-----	59
2.3.1	Kerangka Konseptual-----	59
2.3.2	Hipotesis-----	59
BAB III	METODE PENELITIAN -----	57
3.1	Kajian Teori -----	57
3.2	Populasi dan Sampel -----	57
3.2.1	Populasi Penelitian-----	57
3.2.2	Sampel Penelitian-----	58
3.3	Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian -----	59
3.4	Sumber dan Metode Pengumpulan Data -----	61
3.4.1	Sumber Data -----	61
3.4.2	Metode Pengumpulan Data-----	62
3.5	Instrumen Penelitian-----	62
3.6	Analisis Data -----	67
3.6.1	Validitas dan Reliabilitas -----	67
3.6.2	Analisa Regresi Linier Berganda -----	69
3.6.3	Asumsi Klasik -----	70
3.6.4	Uji Hipotesis -----	71
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN -----	74
4.1	Deskripsi Data Penelitian-----	74
4.1.1	Gambaran Umum PT Pasopati Insurance Broker -----	74

4.2	Hasil Uji Instrumen-----	75
4.3	Analisis Hasil Penelitian-----	77
4.3.1	Uji Validitas -----	77
4.3.2	Uji Reliabilitas-----	78
4.3.3	Analisis Statistik Inferential-----	79
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda-----	83
4.3.5	Uji Parsial (Uji t)-----	86
4.3.6	Uji Simultan (Uji F) -----	88
4.4	Pembahasan Hasil Analisis-----	89
BAB V	PENUTUP-----	93
5.1	Kesimpulan-----	93
5.2	Saran-----	93
DAFTAR PUSTAKA-----		95



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.....	62
Tabel 3. 2.....	63
 Tabel 4.2. 1.....	 75
Tabel 4.2. 2.....	76
Tabel 4.2. 3.....	76
 Tabel 4.3. 1.....	 77
Tabel 4.3. 2.....	78
Tabel 4.3. 3.....	79
Tabel 4.3. 4.....	80
Tabel 4.3. 5.....	81
Tabel 4.3. 6.....	82
Tabel 4.3. 7 ANOVA(b).....	83
Tabel 4.3. 8.....	84
Tabel 4.3. 9.....	86
Tabel 4.3. 10.....	87
Tabel 4.3. 12.....	88

DAFTAR GAMBAR

2.3. 1 Kerangka Konsep Penelitian	59
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata.....	100
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir	101
Lampiran 3 Hasil Plagiasi	102
Lampiran 4 Kuesioner.....	103
Lampiran 5 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	108
Lampiran 6 Output SPSS	116

