



**ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN NASABAH BANCASSURANCE BANK X**

TESIS

YENI MUFAOZAH 1910121025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN VETERAN NASIONAL JAKARTA**

2022



**ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN NASABAH BANCASSURANCE BANK X**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

YENI MUFAOZAH 1910121025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN VETERAN NASIONAL JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yeni Mufaozah
NIM : 1910121025

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidakseuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Januari 2022

Yang menyatakan,



(Yeni Mufaozah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yeni Mufaroh
NIM : 1910121025
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S2 Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas tesis saya yang berjudul :

**Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah
Bancassurance Bank X**

Beberapa perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengolihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Januari 2022

Yang menyatakan,


(Yeni Mufaroh)

TESIS

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN NASABAH BANCASSURANCE BANK X**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Yeni Mufaozah 1910121025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 28
Januari 2022

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Ketua Penguji



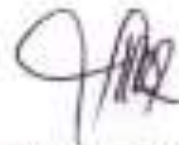
Dr. Alfatih S. Manggaharani, S.E., M.Si.
Pembimbing I



Dr. Miguna Abutu, S.Si., M.M., MDS, CPM
Pembimbing II



Dr. Dianwicakus Ariestiana, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yudi Nur S., S.Sos.I., M.M., CRM, CRP, CMA
Kaprodi Magister Manajemen

Dibahkan di: Jakarta
Pada tanggal: 28 Januari 2022

MARKETING MIX ANALYSIS ON PURCHASE DECISIONS OF BANCASSURANCE BANK X CUSTOMERS

By Yeni Mufaozah

Abstract

This study analyzes the marketing mix on the purchasing decisions of Bancassurance customers at Bank X. The purpose of this study is to prove and analyze the influence of the marketing mix on the purchasing decisions of Bancassurance customers at Bank X. This research is quantitative by distributing questionnaires to 70 Bancassurance Customers of Bank X. This study uses the method Partial Least Square (PLS) with Smart-PLS 3.0 program. The results of data analysis show that: Product has a significant effect on purchasing decisions for Bancassurance Bank X customers, Promotion has a significant effect on purchasing decisions for Bancassurance Bank X customers, Physical Evidence has a significant effect on purchasing decisions for Bancassurance Bank X customers, while Price has no significant effect on decisions. purchases on Bancassurance Bank X customers, place has no significant effect on purchasing decisions on Bancassurance Bank X customers, promotion has no significant effect on purchasing decisions on Bancassurance Bank X customers, people have no significant effect on purchasing decisions on Bancassurance Bank X customers, process has no significant effect on the purchase decision of the Bancassurance Bank X Customer.

Keywords: *Marketing Mix, Purchase Decision, Bancassurance*

ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NASABAH BANCASSURANCE BANK X

Oleh Yeni Mufaozah

Abstrak

Penelitian ini menganalisis bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian nasabah Bancassurance di Bank X. Tujuan penelitian untuk membuktikan dan menganalisis Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian nasabah Bancassurance di Bank X. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 Nasabah Bancassurance Bank X. Penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)* dengan program *Smart-PLS 3.0*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa: Product berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Nasabah Bancassurance Bank X, Promotion berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Nasabah Bancassurance Bank X, Physical Evidence berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Nasabah Bancassurance Bank X. sedangkan Price tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Nasabah Bancassurance Bank X, place tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Nasabah Bancassurance Bank X, promotion tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Nasabah Bancassurance Bank X, people tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Nasabah Bancassurance Bank X, process tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Nasabah Bancassurance Bank X.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Keputusan Pembelian, Bancassurance



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7892856, 7892859 Fax. 7892856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Jumat, tanggal 28 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : Yeni Mufaozah

No.Pokok Mahasiswa : 1910121025

Program : Manajemen S.2

Dengan judul tesis sebagai berikut :

**Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)**

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Ketua	1.
2	Dr. Alfah S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota I	2.
3	Dr. Migsana Astuti, S.Si, MM,CPM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Corel yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Januari 2022

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprodi. Manajemen E.2

Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I,
M.M.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis diberikan kelancaran dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Tahun 2019.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada Orang tua, Suami, dan Adik-adik penulis atas dukungannya selama ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini. Secara khusus penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan arahan sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan yang terus menyemangati dan memberikan masukan dalam pembuatan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tesis ini. Penulis sangat terbuka untuk kritik, saran dan masukan yang dapat membantu dalam proses penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jakarta, 28 Januari 2022

Yeni Mufaozah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA UJIAN	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
II.1 Tijnajuan Pustaka	8
II.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
II.1.2 Perilaku Konsumen	11
II.1.3 Keputusan Pembelian Konsumen.....	14
II.1.4 Bauran Pemasaran	20
II.1.4.1 Produk (<i>Product</i>).....	21
II.1.4.2 Harga (<i>Price</i>).....	23
II.1.4.3 <i>Place</i>	25
II.1.4.4 Promotion	26
II.1.4.5 Orang / SDM (<i>People</i>)	27
II.1.4.6 Proses (<i>Process</i>)	28
II.1.4.7 Physical Evidence	29
II.2 Penelitian Terdahulu	30
II.3 Kerangka Berfikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
III.1.1 Definisi Operasional.....	38
III.2 Populasi dan Sampel	40
III.2.1 Populasi	40
III.2.2 Sampel.....	40
III.3 Teknik Pengumpulan Data	41

III.3.1	Jenis Data	41
III.3.2	Sumber Data.....	41
III.3.3	Pengumpulan Data	42
III.4	Teknik Analisis Data.....	43
III.4.1	Analisis Deskriptif.....	43
III.4.2	Analisis Inferensial.....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	50
IV.1.1	Profil Bancassurance Bank X.....	50
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian	53
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	53
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif	58
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis.....	60
IV.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
IV.3.2	Uji Validitas	62
IV.3.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66
IV.3.3.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
IV.3.3.2	Uji Hipotesis.....	67
IV.4	Pembahasan.....	69
IV.4.1	Pengaruh Product Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X.....	69
IV.4.2	Pengaruh Price Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X.....	71
IV.4.3	Pengaruh Place Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X.....	72
IV.4.4	Pengaruh Promotion Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X.....	74
IV.4.5	Pengaruh People Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X.....	75
IV.4.6	Pengaruh Process Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X.....	77
IV.4.7	Pengaruh Physical Evidence terhadap keputusan pembelian Nasabah Bancassurance Bank X.....	78
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	80
V.1	Simpulan.....	80
V.2	Keterbatasan Penelitian	81
V.3	Saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA.....	82
	RIWAYAT HIDUP.....	85
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penjualan Bancassurance Bank X.....	5
Tabel 2.	Pendapat Para Ahli Terkait Bauran Pemasaran.....	21
Tabel 3.	Variabel Operasional.....	39
Tabel 4.	Skala Pengukuran Likert.....	42
Tabel 5.	Tingkat reliabilitas nilai alpha.....	47
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	56
Tabel 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Bank Permata.....	57
Tabel 12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Asuransi Bank Permata.....	58
Tabel 13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Asuransi Bank Permata Yang Memiliki Asuransi Di Bank Lain.....	58
Tabel 14.	Data Deskriptif Responden.....	59
Tabel 15.	Outer Loading Factor.....	62
Tabel 16.	Average Variance Extracted (AVE).....	64
Tabel 17.	Composite Reliability.....	65
Tabel 18.	Cronbach's Alpha.....	65
Tabel 19.	R-Square.....	66
Tabel 20.	Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pendapatan premi kanal distribusi asuransi	4
Gambar 2. Pendapatan premi kontribusi kanal distribusi semester 1 2021	4
Gambar 3. Kerangka Berpikir	37
Gambar 4. Langkah-langkah PLS	44
Gambar 5. Inner Model	45
Gambar 6. Outer Model	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Tabulasi Kuisisioner
- Lampiran 4. Hasil Olah Data PLS (Partial Least Square)
- Lampiran 5. Hasil Turnitin