



**ANALISIS *CUSTOMER REVIEWS*, HARGA, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMODERASI *BRAND*
IMAGE PADA PT ASURANSI JASARAHARJA PUTERA**

TESIS

NAUVA MARIN

NIM 2310121022

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**ANALISIS *CUSTOMER REVIEWS*, HARGA, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMODERASI *BRAND*
IMAGE PADA PT ASURANSI JASARAHARJA PUTERA**

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

**NAUVA MARIN
NIM 2310121022**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nauva Marin

NIM. : 2310121022

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

Jakarta, 30 Juni 2025

Yang menyatakan



(Nauva Marin)

PERNYATAAN IJIN PUBLIKASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Nauva Marin

NIM. : 2310121022

Program Studi : Magister Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
UPN Veteran Jakarta

Bismillah, demi perkembangan ilmu pengetahuan, dengan ini saya menyetujui dan memberikan ijin kepada pihak UPNV Jakarta untuk mempublikasikan Karya Ilmiah Tesis Program Studi Magister Manajemen dengan judul

“ANALISIS *CUSTOMER REVIEWS*, HARGA, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMODERASI *BRAND IMAGE* PADA PT ASURANSI JASARAHARJA PUTERA” dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemegang hak cipta. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak UPNV Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah ini.

Jakarta, 30 Juni 2025

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPAK', and 'EEAMX187705924'.

(Nauva Marin)

TESIS

ANALISIS *CUSTOMER REVIEW.S*, HARGA, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMODERASI *BRAND IMAGE* PADA PT ASURANSI JASARAHARJA PUTERA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nauva Marin 2310121022

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 07 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



(Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP)
Ketua Penguji



(Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA, CWM)
Pembimbing I



(Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM)
Pembimbing II



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM
Ketua Jurusan Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal: 14 Juli 2025

**ANALYSIS OF *CUSTOMER REVIEWS*, PRICE, AND SERVICE
QUALITY ON PURCHASE DECISIONS
MODERATED BY *BRAND IMAGE*
AT PT ASURANSI JASARAHARJA PUTERA**

By: Nauva Marin

A B S T R A C T

This study aims to analyze the influence of *customer reviews*, price, and service quality on purchase decisions, as well as to evaluate the moderating role of *brand image* at PT Asuransi Jasaraharja Putera. This research adopts a quantitative approach using a survey method and Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique on 400 respondents.

The findings indicate that *customer reviews* have a positive and significant influence on purchase decisions, making them the most dominant factor. In contrast, the variables of price and service quality do not show significant influence on purchase decisions. Furthermore, *brand image* does not significantly moderate the relationship between *customer reviews*, price, or service quality and purchase decisions. The model explains 68.7% of the variation in purchase decisions, with a Q^2 value of 0.654 indicating good predictive relevance.

These findings highlight the vital role of *customer reviews* in shaping trust and purchase decisions, while price, service quality, and *brand image* are not the main determinants in the context of this study.

Keywords: *Customer Reviews*, Price, Service Quality, Purchase Decision, *Brand Image*.

**ANALISIS *CUSTOMER REVIEWS*, HARGA, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMODERASI *BRAND IMAGE*
PADA PT ASURANSI JASARAHARJA PUTERA**

Oleh: Nauva Marin

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *customer reviews*, harga, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian, serta mengevaluasi peran moderasi *brand image* pada PT Asuransi Jasaraharja Putera. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* terhadap 400 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer reviews* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, menjadikannya faktor yang paling dominan. Sebaliknya, variabel harga dan kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Selain itu, *brand image* tidak terbukti memoderasi pengaruh *customer reviews*, harga, maupun kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Model penelitian ini mampu menjelaskan 68,7% variasi keputusan pembelian, dengan nilai Q^2 sebesar 0,654 yang menunjukkan daya prediksi yang baik.

Temuan ini menekankan pentingnya peran ulasan pelanggan dalam membentuk kepercayaan dan keputusan pembelian, sementara faktor harga, layanan, dan citra merek tidak menjadi penentu utama dalam konteks penelitian ini.

Kata kunci: *Customer Reviews*, Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian, *Brand Image*.

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, serta kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis yang berjudul "*Analisis Customer Reviews, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Dimoderasi Brand Image Pada PT Asuransi Jasaraharja Putera*" ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari beberapa faktor, yaitu *customer reviews*, harga, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen, dengan *brand image* sebagai variabel pemoderasi. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan, terutama bagi PT Asuransi Jasaraharja Putera dalam mengoptimalkan strategi pemasaran dan meningkatkan kualitas layanan bagi para pelanggan. Selama proses penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Dr. Jubaedah, MM
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen, Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM
3. Bapak/Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA, CWM, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak/Ibu Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan yang sangat berharga dalam penyusunan tesis ini.
5. Dosen dan staf pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa studi.
6. Pihak-pihak yang terkait di PT Asuransi Jasaraharja Putera yang telah memberikan izin dan akses untuk melakukan penelitian ini.

7. Keluarga saya yang selalu memberikan dukungan moral dan material, serta sahabat-sahabat yang senantiasa menemani dan memberikan semangat.

Tesis ini tentunya masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun akan sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang pemasaran, serta memberikan kontribusi nyata bagi PT Asuransi Jasaraharja Putera dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Akhir kata, saya berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 30 Juni 2025

Nauva Marin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Landasan Teori	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	36
2.3. Kerangka Berpikir	64
2.4. Hipotesis	70
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	71
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	71
3.2. Populasi dan Sampel	76
3.3 Teknik Pengumpulan Data	80
3.4. Teknik Analisis Data	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	90
4.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	90
4.2. Deskripsi Data Penelitian	92
4.3. Uji Hipotesis dan Analisis.....	104
4.4. Pembahasan	117
4.5. Keterbatasan Penelitian	127
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	128
5.1. Kesimpulan.....	128
5.2. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	134

LAMPIRAN KUESIONER	142
--------------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penetrasi dan Densitas Asuransi	2
Tabel 2 Posisi Keuangan Industri Asuransi dan Reasuransi Tahun 2023.....	3
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 4 Pengukuran Variabel.....	75
Tabel 5 Jumlah Nasabah Tiap Cabang.....	77
Tabel 6 Jumlah Sampel Minimal Tiap Cabang.....	79
Tabel 7 Intrumen Penelitian	81
Tabel 8 Nilai Indeks Responden	84
Tabel 9 Tingkat Reliabilitas Nilai Cronbach's Alpha.....	87
Tabel 10 Karakteristik Demografis Responden	92
Tabel 11 Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian	98
Tabel 12 Deskripsi Data Variabel Brand Image	99
Tabel 13 Deskripsi Data Variabel Customer Review	101
Tabel 14 Deskripsi Data Variabel Harga	102
Tabel 15 Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan.....	104
Tabel 16 Nilai outer loading	109
Tabel 17 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	110
Tabel 18 Nilai Cross Loadings.....	111
Tabel 19 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	112
Tabel 20 R-Square.....	113
Tabel 21 Hasil Uji Cross-Validated Redundancy (Q^2)	114
Tabel 22 Hasil Uji Effect Size (f^2)	115
Tabel 23 Hasil Uji T-Statistik	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pangsa Pasar Asuransi Umum Tahun 2023 (AAUI), 2023)	3
Gambar 2 Premi PT Asuransi Jasaraharja Putera dan Posisi Perusahaan Tahun 2020 – 2023.....	10
Gambar 3 Membangun Kembali Kepercayaan: Upaya Industri Asuransi untuk Bangkit.....	11
Gambar 4 Kerangka Penelitian	67
Gambar 5 Logo PT Asuransi Jasaraharja Putera (JRP)	90
Gambar 6 Jenis Kelamin Responden	93
Gambar 7 Usia Responden.....	94
Gambar 8 Domisili dan Cabang Responden	95
Gambar 9 Inner Model Penelitian	105
Gambar 10 Outer Model Penelitian	106
Gambar 11 Diagram Jalur	107
Gambar 12 Estimasi variabel laten penelitian.....	108



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 07 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Nauva Marin

NIM : 2310121022

Program Studi : Manajemen S2

Judul Tugas Akhir :

**Analisis Customer Reviews, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian
Dimoderasi Brand Image Pada PT Asuransi Jasaraharja Putera**

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang***, dengan Nilai Rata-Rata^{87,73}
dan Nilai Huruf ...^A...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM., CFMP	Ketua	
2	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., Msi.	Anggota I	
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S.,MBA.,CWM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 07 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S2

Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM