

**PENGARUH *PEER INFLUENCE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK ASURANSI (STUDI KASUS PT ASURANSI  
JIWA SINARMAS MSIG TBK CABANG SINGARAJA)**

**TESIS**



oleh  
**MADE SRI LAKSMI**  
**NIM 2029131015**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN**  
**SINGARAJA**

**2022**

**PENGARUH *PEER INFLUENCE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK ASURANSI (STUDI KASUS PT ASURANSI  
JIWA SINARMAS MSIG TBK CABANG SINGARAJA)**

**TESIS**

Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi Ilmu Manajemen



oleh  
**MADE SRI LAKSMI**  
**NIM 2029131015**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN**  
**SINGARAJA**

**2022**

Tesis oleh Made Sri Laksmi ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Praujian Tesis/Ujian Tesis.

Singaraja, 31 Januari 2022

Pembimbing I

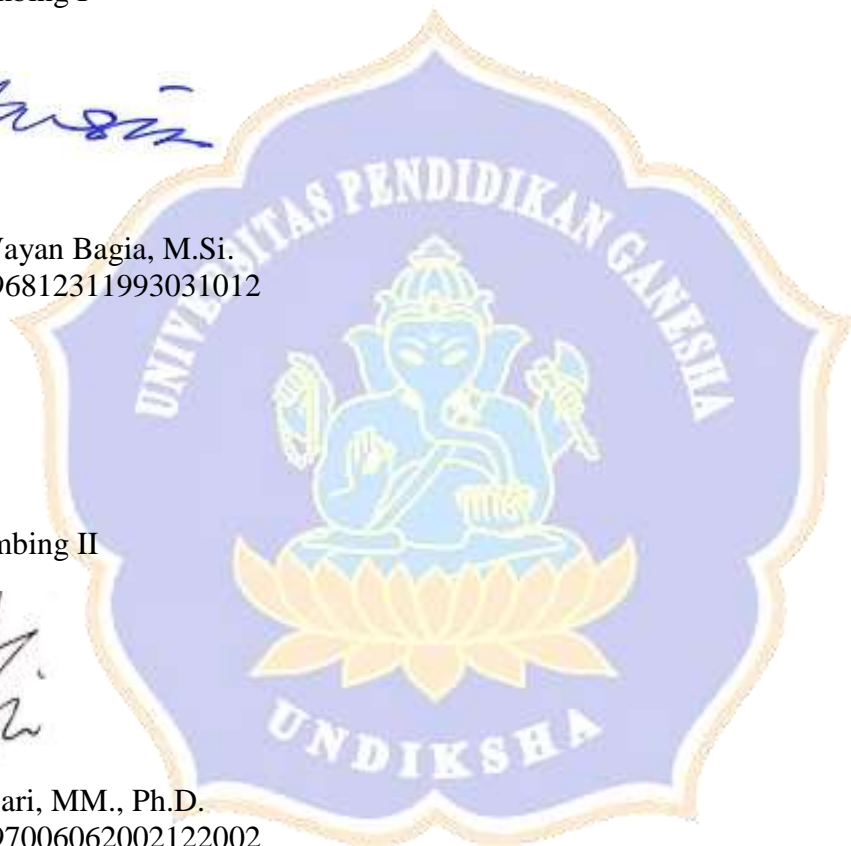


Dr. I Wayan Bagia, M.Si.  
NIP. 196812311993031012

Pembimbing II



Trianasari, MM., Ph.D.  
NIP. 197006062002122002



Tesis oleh Made Sri Laksmi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 31 Januari 2022

oleh  
Tim Penguji



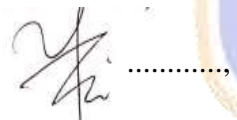
Ketua (Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D)  
NIP 198002172002122001



Anggota (Dr. Ni Kadek Sinarwati, SE.,M.Si.,Ak)  
NIP 197210202010122002



Anggota (Dr. Ni Made Suci, M.Si.)  
NIP 196810291993032001



Anggota (Trianasari, M.M., Ph.D)  
NIP 197006062002122002



Anggota (Dr. I Wayan Bagia, M.Si)  
NIP 196812311993031012

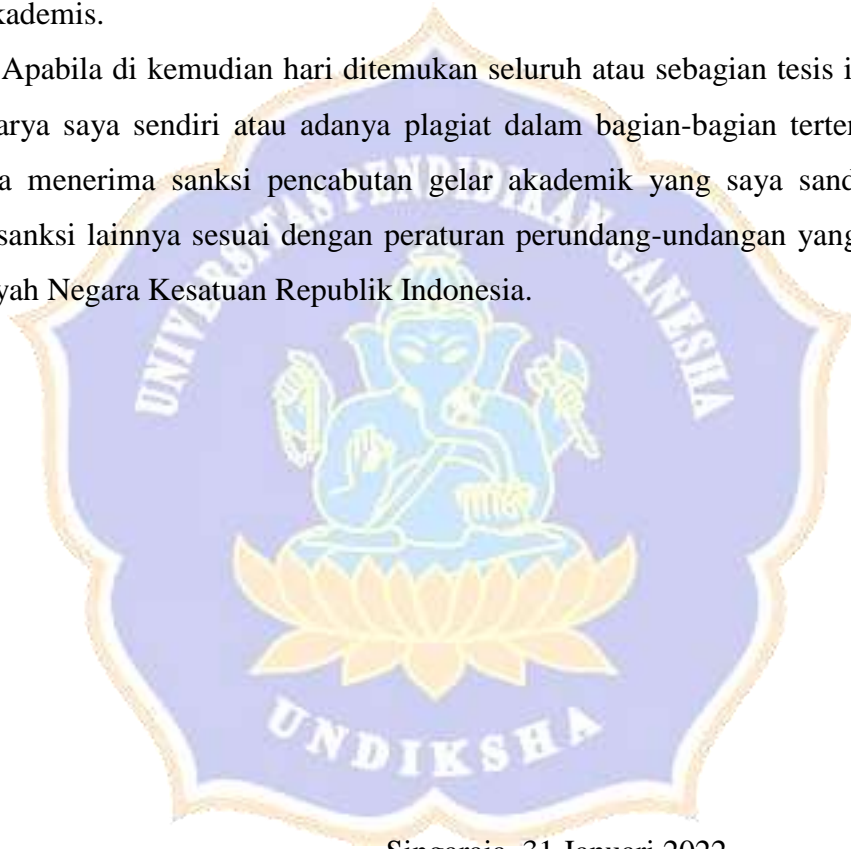


Mengetahui Direktur  
Pascasarjana Undiksha,  
DIREKTUR  
Prof. Dr. Gusti Putu Suharta, M.Si  
NIP 196212151988031002

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 31 Januari 2022  
Yang memberi pernyataan,

Made Sri Laksmi

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh Peer Influence dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi (PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk Cabang Singaraja)”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, yang telah memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
2. Direktur Pascasarjana Undiksha Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si., dan seluruh staf yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
3. Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Putu Indah Rahmawati, SST.Par.,M.Bus.,Ph.D dan seluruh staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;

4. Pimpinan Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan izin dan bantuan administratif sehingga penulis memperoleh kesempatan melanjutkan studi dan menyelesaikan tesis ini;
5. Kepala PT Bank Sinar Mas Cabang Singaraja yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Bank Sinar Mas Cabang Singaraja
6. Dr. I Wayan Bagia, M.Si, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
7. Trianasari, MM., Ph.D., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga thesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
8. Ibu Dosen Penguji Dr. Made Suci., M.Si., Dr. Ni Kadek Sinarwati, SE., M.Si.,Ak., yang telah banyak memberikan masukan- masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi selama penulis menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
10. Bapak Nyoman Gede Budiarta dan Ibu Nyoman Kasih selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara moral selama penyelesaian tesis ini;

11. Suami tercinta Fridayana Yudiaatmaja, serta anak-anak Gede Krishna Yudiaatmaja dan Made Gita Shivani Yudiaatmaja tersayang, yang dengan penuh pengorbanan telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk lebih berkonsentrasi menyelesaikan tesis ini.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Mahaesa selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan dan penyelesaian tesis ini, serta kepada penulis sekeluarga.





## DAFTAR ISI

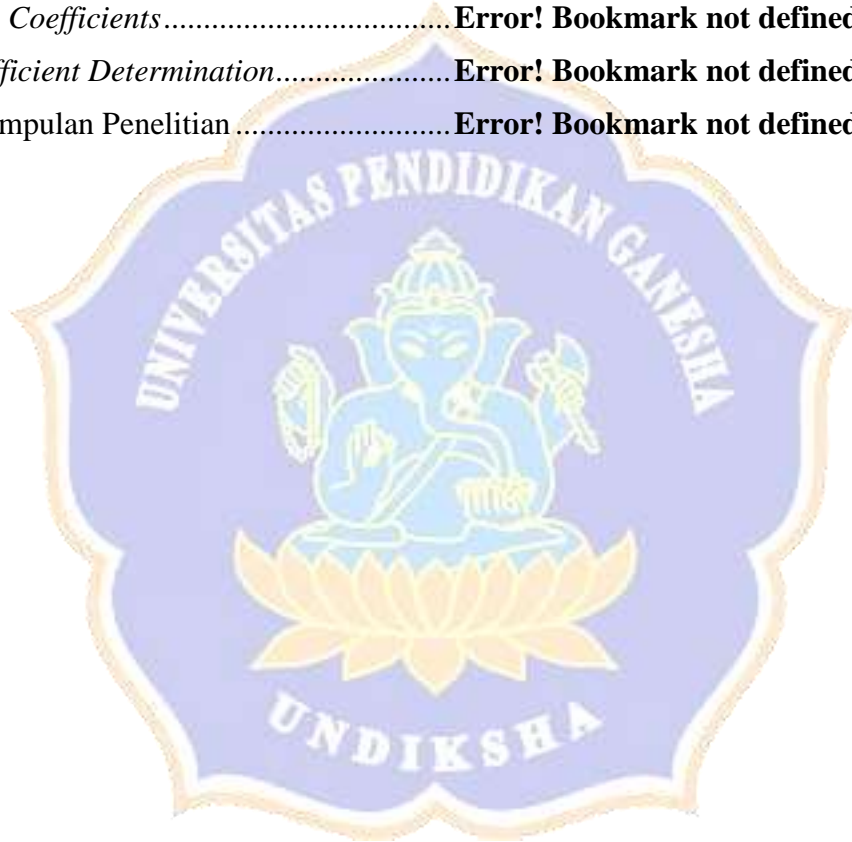
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang dan Permasalahan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Manfaat teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Manfaat praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II LANDASAN TEORI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 <i>Peer Influence</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Definisi <i>peer influence</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Dimensi <i>peer influence</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Indikator <i>peer influence</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 <i>Service Quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Definisi <i>service quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Dimensi <i>service quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Indikator <i>service quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3.1	Definisi keputusan pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2	Dimensi keputusan pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2	Indikator keputusan pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Hubungan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1	Hubungan <i>peer influence</i> terhadap keputusan pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2	Hubungan <i>service quality</i> terhadap keputusan pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Kerangka Berfikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Uji instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Analisis <i>structural equation modeling</i> (SEM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Deskripsi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2	Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Uji instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Uji kelayakan model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Pengujian hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Hubungan <i>peer influence</i> terhadap keputusan pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Hubungan <i>service quality</i> terhadap keputusan pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Hubungan <i>service quality</i> dan <i>peer influence</i> terhadap keputusan pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Implikasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Implikasi teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Implikasi praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Rangkuman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#"><u>RIWAYAT HIDUP</u></a> .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 <i>Laten Variables and Indicators</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 <i>Path Coefficients</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 <i>Coefficient Determination</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Kesimpulan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Data Penjualan dan Laba Asuransi Sinarmas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh *Peer Influence* dan *Service Quality* terhadap Keputusan Pembelian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Tahapan Evaluasi PLS-SEM.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Deskripsi Data Responden Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Diagram PLS-SEM .....**Error! Bookmark not defined.**

