

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN HUBUNGAN PELANGGAN,
TERHADAP PENGEMBANGAN PRODUK YANG DIMODERASI
EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN PRODUK INSURANCE
PROPERTI DI PT AXA INSURANCE INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen**



NAYLA AZKIA

2221021028

PROGRAM STUDI

MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

TAHUN 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Nayla Azkia

NIM : 2221021028

Tanda Tangan : 

Tanggal : Jakarta, 24 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nayla Azkia
NIM : 2221021028
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Dan Hubungan Pelanggan, Terhadap Pengembangan Produk Yang Dimediasi Efektivitas Strategi Pemasaran Produk Insurance Properti Di Pt Axa Insurance Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Manajemen, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaf Shihab, SE., MSc., MBA., PhD


Muchsin

Pengaji I : Dr. Jerry Heikal, ST,
MM (.)


jheikal

Pengaji II : Ovalia, S.Pd, M.Si, Ph.D ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Agustus 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Manajemen Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen pembimbing saya Bpk Muchsin Saggaf Shihab, SE., MSc., MBA., PhD yang sudah membimbing saya dalam penyusunan tesis.
2. Dosen penguji saya Dr. Jerry Heikal, ST, MM dan Ovalia, S.Pd, M.Si, Ph.D yang sudah membantu memudahkan proses persidangan tesis saya.
3. Kedua orang tua saya yang sudah mendoakan dan mensupport dalam kuliah s2
4. Adik saya Diana Hanum Safitri yang sudah membantu dalam penyusunan tesis.
5. Untuk suami Dwi Wisnu Panji Nugroho yang sudah mensupport dan mendoakan saya dalam pekuliahannya s2
6. Untuk anak aku Bimantrara Pradana Yodha yang bertepatan lahir ke dunia setelah 14 agustus sidang dan 18 agustus melahirkan serta mampu bekerja sama untuk menyelesaikan hasil tesis

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 14 Agustus 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nayla Azkia
NIM : 2221021028
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Thesis

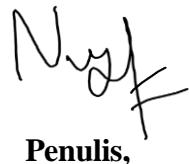
demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN HUBUNGAN PELANGGAN, TERHADAP PENGEMBANGAN PRODUK YANG DIMODERASI EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN PRODUK INSURANCE PROPERTI DI PT AXA INSURANCE INDONESIA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 Agustus 2025

Yang menyatakan



Nayla Azkia
Penulis,

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah, dan inayah-Nya serta ditambah dengan semangat dan kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Hubungan Pelanggan, Terhadap Pengembangan Produk Yang Dimoderasi Efektivitas Strategi Pemasaran Produk Insurance Properti Di Pt Axa Insurance Indonesia”**.

Penulisan thesis dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar magister di Universitas Bakrie.

Penulis menyadari, bahwa thesis ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran membangun penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan substansi thesis ini. Besar harapan penulis semoga thesis ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan, khususnya bagi peneliti yang bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan.

Jakarta, 14 Agustus 2025



Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kajian Pustaka	7
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis	17
D. Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	19
B. Lokasi Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Jenis dan Sumber Data	19
E. Teknik Pengumpulan Data	20
F. Variabel Penelitian	20
G. Instrumen Penelitian	22
H. Teknis Analisis Data	22
BAB IV KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Gambaran Umum Penelitian	27
B. Analisis Karakteristik Responden	28
C. Hasil Analisis	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	44
B. Saran	44

