

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 24 Oktober 2022

**ROIHANATU MILA**  
NIM: 181430076

## ABSTRAK

**Nama: Roihanatu Mila, NIM: 181430076, Judul Skripsi: Pengaruh Strategi Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang)**

Lingkungan bisnis yang sangat ketat dan persaingan yang dewasa membuat konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan produk atau jasa dengan sederet pilihan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masing-masing. Oleh karena itu, konsentrasi pemasaran tidak lagi sekedar menanyakan bagaimana produk atau jasa tersebut sampai kepada apakah produk atau jasa tersebut telah dapat memenuhi permintaan pelanggan dan lain sebagainya. Salah satu alternatif pendekatan yang saat ini mulai digunakan oleh perusahaan atau organisasi adalah pemasaran relasional, itu prinsip pemasaran yang menekankan dan berusaha untuk menarik, menjaga hubungan baik jangka panjang dengan pelanggan, *supplier* maupun distributor.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pengaruh pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang. Seberapa besar pengaruh pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang.

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, dan untuk mengetahui kontribusi pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *sampling jenuh*. Sampel berjumlah 72 orang nasabah asuransi takaful keluarga. Analisis data yang digunakan yaitu metode analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan variabel pemasaran relasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang.. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji hipotesis (uji t) yang menghasilkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Adapun kontribusi pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang ini yaitu sebesar 55,3%.

**Kata Kunci: *Pemasaran Relasional, Kepuasan Nasabah, Asuransi Syariah***



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**  
**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jenderal Sudirman Nomor 30 Serang 42118 ☎ (0254) 200323 Fax. 200022  
website: [www.uinbanten.ac.id](http://www.uinbanten.ac.id)

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	<b>Dekan</b> Fakultas Ekonomi
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah</b>	dan Bisnis Islam
	<b>a.n Roihanatu Mila</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>NIM 181430076</b>	di-

Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Roihanatu Mila, NIM 181430076** dengan judul Skripsi *Pengaruh Strategi Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syari'ah (Studi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang)*, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 24 Oktober 2022

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.**

**Mochamad Indrajit Roy, M.M**

NIP.198306112006042001

NIP.198011292015031001

## PERSETUJUAN

### **PENGARUH STRATEGI PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI SYARI'AH (STUDI PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG)**

Oleh:

**ROIHANATU MILA**

NIM: 181430076

Menyetujui;

Pembimbing I



**Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si.**

NIP.198306112006042001

Pembimbing II



**Mochamad Indrajit Roy, M.M**

NIP.198011292015031001

Mengetahui;

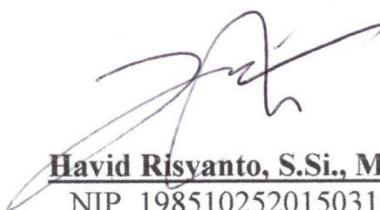
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.**

NIP. 196402121991032003

Ketua  
Jurusan Asuransi Syariah,



**Havid Risyanto, S.Si., M.Sc.**

NIP. 198510252015031005

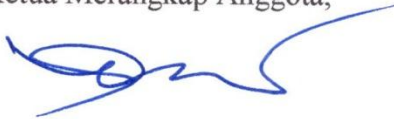
## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Roihanatu Mila**, NIM: 181430076 dengan judul: ***Pengaruh Strategi Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang)***, telah diujikan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 16 Desember 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



**Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota,



**Wahri Irawan, M.Si.**  
NIDN. 2005059602

Anggota,

Penguji I



**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**  
NIP. 198003102011012008

Penguji II



**Muhamad Fadli Azim, S.Si, M.Si.**  
NIP.198705312019031010

Pembimbing I



**Hendrieta Ferioka, S.E, M.Si.**  
NIP.198306112006042001

Pembimbing II



**Mochamad Indrajit Roy, M.M.**  
NIP.198011292015031001

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu Ayahanda tercinta Sabihis dan Ibunda tercinta Rukiyah, dan juga untuk Suamiku tercinta Ahmad Mauladi. Tak lupa untuk Bapak Mertuaku H. Karta Jaya dan Ibu Mertuaku Hj. Iis Sobariah, S.Sos, M.M. sebagai ungkapan rasa cinta kasih sayang yang tulus yang telah menyayangi dan memberikan pendidikan terbaik hingga saat ini, walaupun saya belum bisa memberikan kebahagiaan, mungkin dengan skripsi ini salah satu jalan saya untuk membuat kedua orangtua saya bangga dan bahagia. Kepada adik saya tercinta Dina Agustina, Wahyu Hudaya, Kartika Gustiani dan Ahmad Mubarak dengan tingkah lucu dan lugunya, memotivasi saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini. Kepada Suamiku Tercinta Ahmad Mauladi yang selalu memberikan waktunya untuk membantu dan menghibur dikala sedang lelah menghampiri dalam proses penulisan skripsi ini, terimakasih telah menjadi bagian dari penyelesaian skripsi ini. Tak lupa juga terimakasih kepada diri sendiri yang sudah mampu berjuang dan bertahan hingga saat ini. Dan tak lupa juga kepada teman-teman seperjuangan Asuransi Syariah B yang telah berjuang bersama. Terimakasih atas ketulusan kalian, semoga Allah memperlancar urusan kita semua, Aamiin..

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ  
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“ Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu.*

*Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu “.*

**(QS. An-Nisa [3] : 29)**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Roihanatu Mila, dilahirkan di Serang pada tanggal 14 Januari 1999, merupakan anak pertama dari dua bersaudara berasal dari pasangan Bapak Sabihis dan Ibu Rukiyah, Alamat Kampung Limpar RT. 001/ RW. 006 Kelurahan Curug Kecamatan Curug Kota Serang Provinsi Banten 42171.

Pendidikan formal yang telah ditempuh: SDN LIMPAN lulus pada tahun 2011, SMPN 11 KOTA SERANG lulus pada tahun 2014, SMAN 6 KOTA SERANG lulus pada tahun 2017, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah tahun 2018.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis aktif di beberapa organisasi yang diikuti oleh penulis selama menjadi mahasiswi di intra kampus yakni: 1) Menjadi Anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah (HMJ AS) pada tahun 2019. 2) Menjadi Pengurus dibidang Pemberdayaan Perempuan Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah (HMJ AS) pada tahun 2020. Sementara itu, Penulis juga aktif di Organisasi Ekstra Kampus, Seperti: Menjadi anggota sekaligus pengurus di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) sebagai Sekretaris di Biro Pengembangan Minat dan Bakat KOPRI Rayon FEBI.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, keselamatan kepada kita semua. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang sekarang ini dan Suri Tauladan bagi umat islam.

Alhamdulillah Allah SWT telah memberikan kemudahan dan dengan segala usaha yang dilakukan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Strategi Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah(Studi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang)”***.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dilingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.

3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si. Sebagai pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Mochamad Indrajit Roy, M.M. Sebagai pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si., sebagai Penguji I dan Bapak Muhamad Fadli Azim, S.Si, M.Si., Sebagai penguji II yang telah memberikan kritik, saran dan masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
8. Maila Mawaddah, Rostina Rahayu, Nida Khoirunnisha, Diana Sari, Siti Nurlaela, Ayu Listiasari, Siti Ihah Sulaihah, Siti Aisyah, Noviani, Nia Nadya Sholihah, Siti Nurqurrotu Aini yang selalu memberikan dukungan semangat kepada penulis.
9. Segenap pihak yang telah membantu proses penyelesaian penelitian skripsi ini yang tidak bisa disebut satu persatu.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik

dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Serang, 20 Oktober 2022

Penulis,

**Roihanatu Mila**  
**NIM.181430076**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	11
A. Definisi Strategi Pemasaran.....	11
B. Definisi Pemasaran Relasional .....	13
C. Dimensi Pemasaran Relasional.....	16
D. Kepuasan Pelanggan .....	17

E. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	20
F. Asuransi Syariah .....	21
G. Penelitian Terdahulu .....	24
H. Hubungan Antar Variabel .....	31
I. Kerangka Pemikiran .....	32
J. Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Jenis Metode Penelitian .....	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
B. Analisis Deskriptif Responden .....	56
C. Hasil Analisis Data .....	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>

## DAFTA TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Tingkat Korelasi .....	44
Tabel 3.2 Operasional Penelitian .....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	59
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	60
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
------------------------------------	----