

## PERYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

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

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatan atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 19 Maret 2023

  
SEPULUH RIBU RUPIAH  
METERAI TEMPEL  
F1A95AKX483654348  
NIM: 161430028

## ABSTRAK

Nama: **Rezki Hidayah**, NIM : 161430028, Judul Skripsi; “Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Peserta dalam Memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang” Program Studi: Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2023 M / 1444 H.

Di era sekarang ini terdapat persaingan yang sangat ketat antar lembaga keuangan baik yang berbasis lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Sehingga tiap lembaga keuangan berlomba-lomba untuk memberikan berbagai macam promosi dan meningkatkan kualitas pelayanan. PT. Takaful Keluarga Cabang Serang memberikan berbagai macam promosi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga dapat meningkatkan kuantitas nasabah dalam lembaga keuangan tersebut.

Penelitian ini bertujuan: 1) Apakah promosi berpengaruh terhadap minat peserta dalam Memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang. 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat peserta dalam memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei yang bertujuan untuk menggambarkan pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap minat peserta dalam memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang dengan menggunakan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta PT. Takaful Keluarga Cabang Serang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang, dengan teknik pengambilan sampel *Purposive samples*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat peserta dalam memilih Tafakul Keluarga dengan nilai  $t$  hitung (12,924) >  $t$  tabel (2,052). Sehingga hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yaitu ada pengaruh promosi terhadap minat peserta Tafakul Keluarga. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan peserta dalam memilih Tafakul Keluarga dengan nilai  $t$  hitung (7,560) >  $t$  tabel (2,052). Sehingga hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat peserta dalam memilih Tafakul Keluarga.

Kata Kunci : *Strategi, Promosi, Kualitas Pelayanan, Asuransi Takaful*



**FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jend. Sudirman 9No. 30 Serang 42118 telp. (0254) 2000323 Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar  
Perihal : **Pengajuan Ujian Munaqosyah** Di-  
**a.n Rezki Hidayah** Serang  
**NIM: 161430028**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

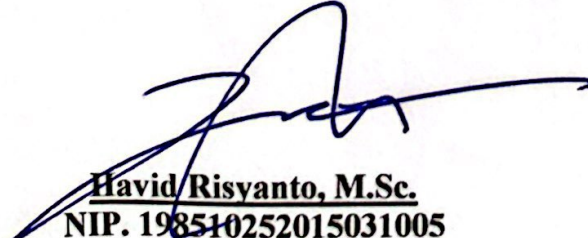
Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan korelasi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Rezki Hidayah, NIM : 161430028** yang berjudul ***Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Peserta dalam Memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.*** Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

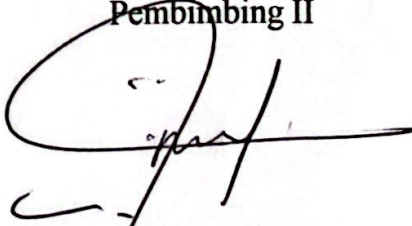
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 11 Maret 2023

Pembimbing I

  
**Havid Risyanto, M.Sc.**  
**NIP. 198510252015031005**

Pembimbing II

  
**Ikin Ainul Yakin, M.E**  
**NIDN. 2021079002**

**PERSETUJUAN**

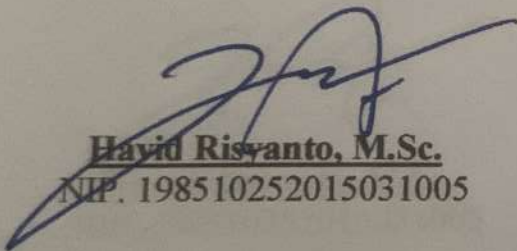
**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT  
PESERTA DALAM MEMILIH PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG  
SERANG.**

Oleh :

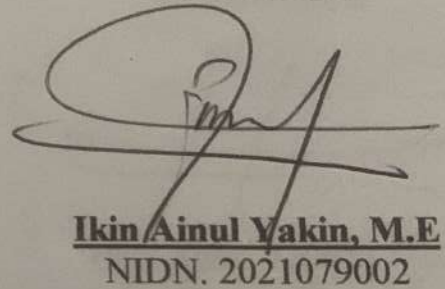
**REZKI HIDAYAH**  
**NIM: 161430028**

Menyetujui

Pembimbing I

  
**Havid Risyanto, M.Sc.**  
NIP. 198510252015031005


Pembimbing II

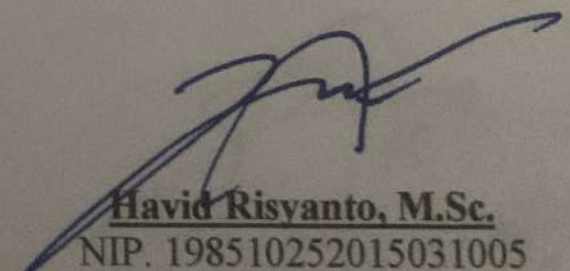
  
**Ikin Ainul Yakin, M.E**  
NIDN. 2021079002

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah

  
**Dr. Hj. Nihayatul Masykurah, M.Si.**  
NIP. 196402121980032003

  
**Havid Risyanto, M.Sc.**  
NIP. 198510252015031005

## PENGESAHAN

Skripsi saudara **Rezki Hidayah**, NIM : 161430028 yang berjudul “*Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Peserta dalam Memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang*” telah diujikan pada sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 05 Juni 2023. Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 05 Juni 2023

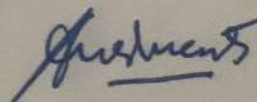
Sidang Munaqosah,

Ketua Merangkap Anggota,



**Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
NIP. 1974030722002121004

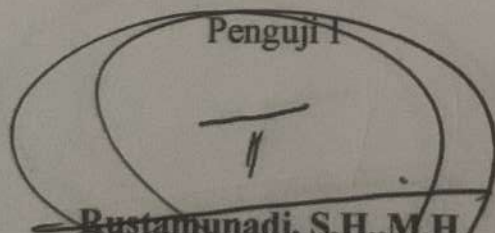
Sekretaris Merangkap Anggota,



**Nurmaita Hamsyah, M.Si.**  
NIDN. 2005057904

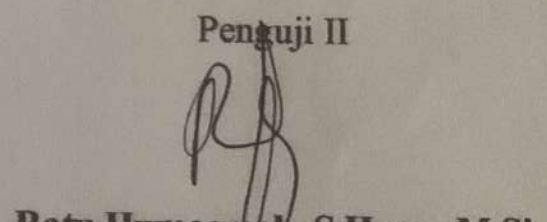
Anggota

Penguji I



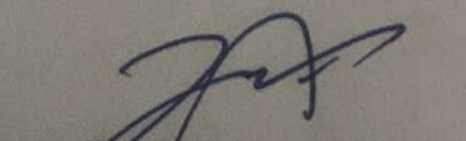
**Rustamunadi, S.H., M.H.**  
NIP. 196709241989031001

Penguji II



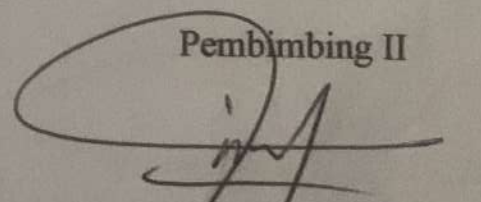
**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**  
NIP. 198003102011012008

Pembimbing I



**Havid Risyanto, M.Sc.**  
NIP. 198510252015031005

Pembimbing II



**Ikin Ainul Yakin, M.E.**  
NIDN. 2021079002

## **PERSEMBAHAN**

*Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT,  
atas karunia serta kemudahan  
yang telah Dia berikan,  
akhirnya penulis mampu menyelesaikan  
skripsi terbaik bagi penulis.*

*Setiap rangkaian kata dalam skripsi ini penulis persembahkan untuk  
Ibu dan Baba tercinta beserta keluarga  
yang selalu mendoakan dan memberi semangat  
dengan penuh kasih sayang setiap saat.*

*Pembimbing skripsi yang selalu memberikan petunjuk, arahan juga nasehat.  
Sahabat, teman-teman dan semua pihak  
yang telah membantu memberikan motivasi dan inspirasi  
Atas kelancaran skripsi ini.*

## MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

*“Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri”*

(QS. Al-Isra:7)

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis, Rezki Hidayah dilahirkan di Pulau Seribu, Jakarta Utara, pada 27 Oktober 1994. Penulis adalah anak ke dua dari empat bersaudara, dari orang tua yang bernama Ibu Sulela dan Ayah Mursalim.

Adapun riwayat pendidikan yang ditempuh oleh penulis yaitu SDN Kepulauan Seribu dan lulus pada tahun 2007, penulis melanjutkan ke SMP Ibadurrahman dan lulus pada tahun 2012, setelah itu penulis melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Al-Falahiyyah dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten jurusan Asuransi Syariah.

Selama menempuh pendidikan di bangku kuliah, penulis aktif di organisasi eksternal kampus yaitu IPNU.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah ilahi kepada umat, beserta keluarganya, sahabatnya, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul ***Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Peserta dalam Memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang*** merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam penulisan ini tentunya tidak luput dari berbagai kesalahan yang dihadapi, tetapi berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin banten lebih maju.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.

3. Bapak Havid Risyanto, M.Sc. Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah yang telah memberikan arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Havid Risyanto, M.Sc. Selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. Selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran yang sangat baik untuk membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen, Staff, dan pegawai fakultas ekonomi bisnis islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten serta membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Teruntuk orang tua yakni Baba tercinta Mursalim dan ibu Sulela serta seluruh keluarga yang tak kenal lelah dan putus asa selalu mendoakan, membantu dan mendukung segala kegiatan penulis baik secara moril dan materil, terimakasih penulis ucapkan teruntuk keluarga yang begitu sempurna ini.
9. Terimakasih untuk sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa, karena berkat kalian penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT untuk meminta agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 19 Maret 2023

**REZKI HIDAYAH**  
**NIM: 161430028**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Asuransi syariah .....	8
1. Pengertian asuransi syariah.....	8
2. Landasan Asuransi Syariah.....	11
3. Prinsip-Prinsip Dasar Asuransi Syariah .....	13

B. Promosi.....	18
1. Definisi Promosi .....	18
2. Bauran Promosi Asuransi .....	19
C. Pelayanan.....	21
1. Pengertian Pelayanan .....	21
2. Pelayanan Berkualitas .....	24
3. Pandangan Islam Tentang Pelayanan .....	28
4. Konsep Pelayanan dalam Islam .....	30
D. Minat Nasabah .....	31
E. Analisis SWOT .....	33
1. Pengertian Analisis .....	33
2. Tujuan Penerapan Analisis SWOT.....	34
F. Kerangka Berpikir .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Variabel Penelitian .....	36
C. Populasi Dan Sampel.....	37
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
1. Uji validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas .....	43
3. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji normalitas .....	44
b. Uji multikolonieritas .....	44
4. Uji Hipotesis .....	45

a. Uji Regresi Linier Berganda.....	45
b. Uji T.....	46
c. Uji F.....	46
d. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	47

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang ....	48
B. Hasil Penelitian .....	59
C. Pembahasan .....	70
1. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Peserta Dalam Memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang .....	70
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Peserta Dalam Memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Serang .....	71

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel.1.1. <i>Research Gap</i> Promosi Terhadap Minat .....	5
Tabel.1.2. <i>Research Gap</i> Kualitas Layanan Terhadap Minat .....	5
Tabel.3.1. Skala <i>Likert</i> .....	39
Tabel.3.2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	40
Tabel.3.3. Interpretasi nilai $r$ .....	44
Tabel.4.1. Ringkasan Hasil Uji Validitas .....	60
Tabel.4.2. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel.4.3. Uji Normalitas .....	62
Tabel.4.4. Uji multikolonieritas .....	63
Tabel.4.5. Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel.4.6. Hasil Uji Analisis Regres .....	65
Tabel.4.7. Hasil Uji (t) Parsial .....	66
Tabel.4.8. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	67
Tabel.4.9. Uji Koefisien Determinasi.....	69
Tabel.4.10. Uji Koefisien Determinasi Promosi .....	69
Tabel.4.11. Uji Koefisien Determinasi Layanan.....	69