

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 dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian 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, 08 Mei 2023

Ichsan Badrus Salam
NIM 181430152

ABSTRAK

Nama: Ichsan Badrus Salam NIM: 181430152, Judul Skripsi: *Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang.*

Berbagai perusahaan Indonesia sangat kompetitif dan bersaing untuk membuktikan di dunia ekonomi dan bisnis. Oleh karena itu banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah yang bersaing untuk menarik minat nasabah menggunakan jasa asuransinya. Berbagai macam upaya telah dilakukan meskipun hasilnya masih belum sesuai ekspektasi. Perusahaan asuransi syari'ah pun masih terus berusaha melihat dan menilai dari segi pengaruh premi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan yang bisa menimbulkan daya minat terhadap asuransi syari'ah sebagai upaya meningkatkan pendapatan perusahaan asuransi syari'ah.

Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah terdapat pengaruh signifikan antara premi asuransi terhadap minat nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang?. 2) Apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap minat nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang?. 3) Apakah terdapat pengaruh signifikan antara tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang?. 4) Apakah terdapat pengaruh signifikan secara bersama- sama antara premi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang?.

Adapun penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh premi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian statistik deskriptif. Metode analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini yang dimaksudkan untuk menguji pengaruh variabel independen (premi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan) terhadap satu variabel dependen (minat nasabah). Uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan multikolinieritas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara premi terhadap minat nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik t diperoleh nilai sig. sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} yaitu sebesar 2,947 dan t_{tabel} sebesar 1,664 dapat diartikan bahwa nilai $t_{hitung} 2,947 > t_{tabel} 1,664$. 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik t diperoleh nilai sig. sebesar $0,001 < 0,05$ dan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,404 sedangkan untuk nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,664. Maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} 3,404 > t_{tabel} 1,664$. 3) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai sig. sebesar $0,375 > 0,05$ dan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,892 sedangkan untuk nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,664. Maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} -0,892 < t_{tabel} 1,664$. 4) Terdapat pengaruh yang signifikan antara premi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 35,464 dan $F_{tabel} 2,72$ maka dapat diartikan bahwa $F_{hitung} 35,464 > F_{tabel} 2,72$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp (0254) 2093323 Fax (0254) 209022

Nota : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah
a.n Ichsán Badrus Salam UIN SMH Banten
NIM 181430152

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
di _____
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara Ichsán Badrus salam, NIM 181430152. Dengan Judul Skripsi: "*Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang*", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan segera dimunaqasyahkan.


Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II


Aan Ansori, S. Kom., M.M
NIP: 197310152007011027


Elsa, S.E., M. Ak.
NIP: 198510062019032011

PERSETUJUAN

Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang

Oleh:

ICHSAN BADRUS SALAM
NIM: 181430152

Mengetahui,

Pembimbing I,



Aan Ansori, S. Kom., M.M
NIP: 197310152007011027

Pembimbing II



Elsa, S.E., M. Ak.
NIP: 198510062019032011

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I
NIP: 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah,



Havid Risyanto, S.Si., M.Sc
NIP: 19851025 201503 1 005

PENGESAHAN

Skripsi a.n Ihsan Badrus Salam, NIM 181430152, berjudul: ***“Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari’ah Cabang Tangerang”*** telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten pada tanggal 08 Mei 2023

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

Serang, 08 Mei 2023

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP : 197403072002121004
Penguji I,



Wahri Irawan, M.Si
NIDN : 2005059602
Penguji II,



Dr. Itang, M.Ag
NIP : 1971080419980310032

Pembimbing I,



Soliyah Wulandari, S.E, M.Sc
NIP : 198501022015032004

Pembimbing II,



Aan Ansori, S. Kom., M.M
NIP: 197310152007011027



Elsa, S.E., M. Ak.
NIP: 198510062019032011

PERSEMBAHAN

Dengan Memanfaatkan puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang sudah melimpahkan rahmat, hidayah, dan anugerahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi ini dipersembahkan untuk kedua Orang Tua penulis yaitu Ayahanda Dede Wawan Herdiansyah dan Ibunda Siti Amisah dan Adik penulis Intan Badrian Bilqis serta keluarga besar Bapak Dede Wawan Herdiansyah dan Ibunda Siti Amisah. Semoga mendapatkan keselamatan dan kebahagiaan di dunia dan akhirat

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa,
dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan”.*

(Q.S. Al-Ma'idah Ayat: 2)

RIWAYAT HIDUP

Penulis Ichsan Badrus Salam dilahirkan di Bandung pada tanggal 03 Juni tahun 1999, anak pertama dari 2 (dua) bersaudara, dari orang tua Ayahanda Dede wawan Herdiansyah dan Ibunda Siti Amisah

Adapun pendidikan yang sudah penulis tempuh yaitu Sekolah Dasar Negeri SDN 01 Karapiak Rancaekek Bandung pada tahun 2011, Mts Al-Rahmah Lebakwangi Walantaka Kota Serang, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah pada Madrasah Aliyah Al-Rahmah Lebakwangi Walantaka Kota Serang lulus pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan studi di UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah ilahi kepada seluruh umat, beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya, serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang**

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

Dalam kesempatan dan melalui skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dilingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi ini.
3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc, selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin

- Banten, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Aan Ansori, S. Kom., M.M sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi dan memberikan saran kepada penulis untuk meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
 5. Ibu Elsa, S.E., M. Ak, selaku Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran kepada penulis dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
 6. Para Bapak/Ibu Dosen serta staff Akademik dan karyawan Universitas Islam Negeri SMH Banten yang telah ikhlas memberikan dan mengajari ilmu pengetahuannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
 7. Kedua orang tua tercinta, kepada Ayahanda Dede Wawan Herdiansyah dan Ibunda Siti Amisah. Beliau merupakan sosok yang memberikan kasih sayang dan rasa cinta yang begitu besar kepada anak-anaknya. Terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
 8. Murobbiku tercinta, (Alm) Drs. Abdul Rasyid Muslim, Umi Enung Nurhayati S.Ag, Al-Ustadz Ahmad Fannani Amir S.Pd, dan Ustadzah Enah Sosilawati S.Pdi yang telah memberikan banyak pelajaran kehidupan, keikhlasan, ketulusan dan ketabahan kepada saya.
 9. Kepada guru-guru yang telah sudi memberi bekal ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan keperguruan tinggi.
 10. Teman-teman seperjuangan Baiyadhoni, Ikhwanul Muslimin, Rendi Firdaus, Santoso, Siti Aisyah, Alviani rahmawati, Aina Vira Ariesta, Juliyanah, Izzah Faizzah dan Vivi Hermawati, yang selalu setia

mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan semangat kepada saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan bahkan kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang. Penulis berharap kiranya karya tulis ini mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Serang, 08 Mei 2023

Penulis

ICHSAN BADRUS SALAM

NIM 181430152

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
PENGAJUAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
1. Asuransi.....	15
2. Premi Asuransi	19
3. Kualitas Pelayanan.....	25
4. Kepercayaan	29
5. Minat	32

B. Hubungan Variabel Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah.....	36
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	38
D. Kerangka Pemikiran.....	42
E. Hipotesis.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Metode Penelitian.....	45
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	46
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
E. Definisi Operasional Variabel.....	49
F. Operasional Variabel.....	50
G. Jenis dan Sumber Data.....	54
H. Teknik Pengumpulan Data.....	55
I. Instrumen Penelitian.....	57
J. Teknik Analisis Data.....	59
1. Uji Kelayakan Data.....	59
2. Model Analisis Data.....	62
3. Pengujian Asumsi Klasik.....	63
a. Uji Normalitas.....	63
b. Uji Multikolinieritas.....	64
c. Uji Heteroskedastisitas.....	64
4. Pengujian Hipotesis.....	65
a. Uji Statistik t (Uji Signifikansi Parsial).....	65
b. Uji Statistik F (Uji Simultan).....	66
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	72
B. Deskripsi Responden	75
C. Analisis Data	79
1. Statistik Deskriptif	79
2. Distribusi Jawaban Responden.....	81
3. Uji Kelayakan Data.....	107
4. Uji Asumsi Klasik.....	115
5. Analisis Regresi Berganda	120
6. Uji Hipotesis	123
D. Pembahasan Hasil Penelitian	132
BAB V PENUTUP	139
A. Kesimpulan	139
B. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN-LAMPIRAN	147