

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 plagiarism atau mencotek karya tulis ilmiah orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 07 Juli 2024



Muhammad Birri Dzazuli
NIM. 201430036

ABSTRAK

Nama: **Muhammad Birri Dzazuli**, Nim: 201430036, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus Peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten Periode 2019-2023).**

Setiap orang atau sekelompok orang pasti khawatir tentang potensi bahaya pada suatu saat dalam hidupnya. Untuk menghindari hal-hal tersebut manusia berusaha mengalihkan risiko kepada pihak lain untuk menghindarinya, maka perusahaan asuransi merupakan pilihan terbaik untuk mengalihkan risiko tersebut.

Namun dilihat dari data pertumbuhan peserta yang memilih produk asuransi Syariah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City selama 5 tahun terakhir terus mengalami penurunan jumlah peserta yang mengikuti asuransi Syariah.

Maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, dan promosi baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan memilih produk asuransi syariah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan promosi baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan memilih produk asuransi syariah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian bersifat asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta yang mengikuti asuransi Syariah. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan teknik analisis data menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS versi 26 yang digunakan untuk menghitung nilai statistik.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Secara parsial diketahui kualitas pelayanan (X_1) memperoleh nilai t-hitung ($2.228 > t\text{-tabel } (1.988)$) dengan nilai signifikansi ($0.028 < 0,05$). Secara parsial diketahui Promosi (X_2) memperoleh nilai t-hitung ($4.267 > t\text{-tabel } (1.988)$) dengan nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$). Secara simultan diketahui Kualitas Pelayanan (X_1), dan Promosi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable Keputusan Memilih (Y). Karena nilai F-hitung ($19.367 > F\text{-tabel } (3.10)$) dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Nilai koefisien determinasi sebesar sebesar 0.297 berarti Kualitas Pelayanan (X_1), dan Promosi (X_2) memberika pengaruh terhadap Keputusan Memilih (Y) sebesar 29.7%. Sedangkan 70.3% sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Keputusan Memilih, Kualitas Pelayanan, Promosi



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

Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang 42118 telp.0254 – 2000323 Fax.0254 – 200022 Website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1(satu) eksemplar
Perihal : **Usulan Munaqasyah**

a.n. Muhammad Birri Dzazuli
NIM. 201430036

Kepada Yth,
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SMH Banten
di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Muhammad Birri Dzazuli, NIM. 201430036** dengan judul Skripsi **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Pada Pesetta PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten Periode 2019-2023)"** 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 segala perhatian Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 07 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

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

Dosen Pembimbing II

Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

PERSETUJUAN

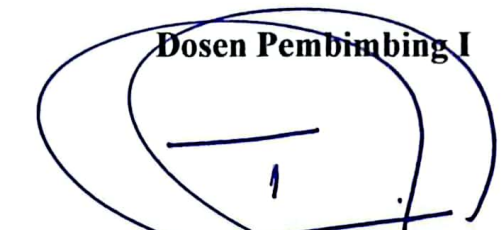
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK ASURANSI SYARIAH (Studi Pada Peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten Periode 2019- 2023)

Oleh:

Muhammad Birri Dzazuli
NIM. 201430036

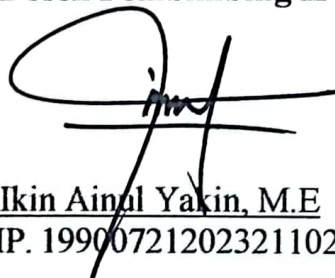
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



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


Dosen Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

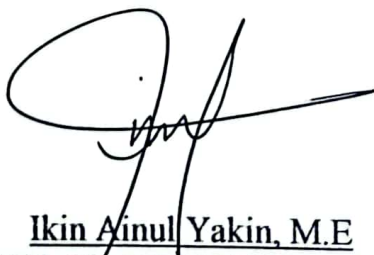
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032002

Ketua
Jurusan Asuransi Syariah



Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Muhammad Birri Dzazuli**, NIM. 201430036 dengan judul Skripsi *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Pada Peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten Periode 2019-2023)”*, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 02 Juli 2024. Skripsi tersebut telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032002

Sekretaris Merangkap Anggota,



Trisna Taufik Darmawansyah, M.E.
NIP. 199105242020121008

Anggota-Anggota,

Penguji I,



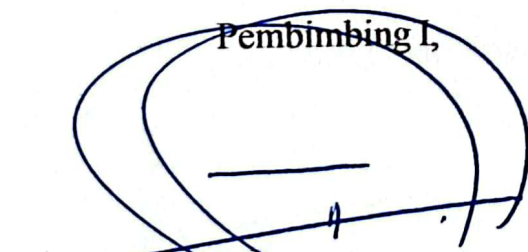
Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032002

Penguji II,



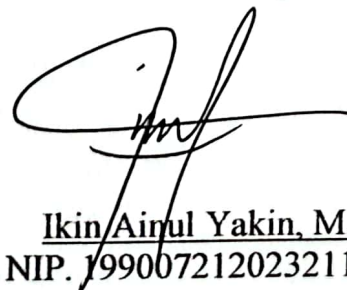
Dr. Wazin, M.SI
NIP. 19630225199003105

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



Ikin/Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

P E R S E M B A H A N

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT
Dengan tulus ikhlas Ku persembahkan skripsi ini untuk:
Kedua orang tua tercinta.

Yang selalu menjadi inspirasiku dalam mencapai kesuksesan.

Mereka adalah sosok motivator dalam keluarga
yang selalu dan tiada henti memberikan nasihat dan
bersedia memberikan hasil keringatnya kepadaku sejak kecil
hingga dapat menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi.

Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada
seluruh keluarga besar tercinta yaitu kakak, dan keponakan
yang selalu menjadi penyemangat terbaik,
selalu memberikan semangat dan
dukungan baik moril maupun materil.

MOTTO

حَيَّرَ اللَّهُ لِلَّهِ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا لِعَدِّ قَدَمْتِ مَا نَفْسُ وَلْتَنْظُرُ اللَّهُ اتَّقُوا الَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
تَعْمَلُونَ بِمَا

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”

(Q.S. Al-Hasyr 59: 18)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Muhammd Birri Dzazuli, lahir di Tangerang pada tanggal 24 Agustus 2002, anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis dilahirkan dari kedua orang tua tercinta yang bernama, Ayahanda Muhayat dan Ibunda Iyat Isimiati.

Jenjang pendidikan yang telah penulis tempuh yaitu SDN CIAKAR 2 Panongan-Tangerang Lulus pada Tahun 2013, SMPN 1 PANONGAN Panongan-Tangerang Lulus pada Tahun 2016, dan SMK CITRA NUSANTARA Lulus pada Tahun 2019, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia, rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan dan keridhaan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Pada Peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten Periode 2019-2023)***, Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya:

- 1 Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- 2 Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
- 3 Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. Selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.

- 4 Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, maupun saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
- 5 Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran, motivasi, koreksi, arahan di dalam penulisan skripsi ini.
- 6 Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh Selaku penguji I dan Bapak Dr. Wazin, M.SI Selaku penguji II yang telah memberikan kritik, saran dan masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 7 Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 8 Kawan-kawan seperjuangan Asuransi Syariah Angkatan 2020 di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang selalu membantu dan memberikan motivasi terbaiknya kepada penulis. Serta semua pihak yang membantu dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Serang, 07 Juli 2024
Penulis

Muhammad Birri Dzazuli
NIM. 201430036

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
P E R S E M B A H A N	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Kerangka Pemikiran	10
H. Hipotesis.....	14
I. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
A. Konsep Asuransi Syariah	16
B. Konsep Kualitas Pelayanan	23

C. Konsep Promosi	27
D. Konsep Keputusan Memilih.....	31
E. Penelitian Terdahulu	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
A. Waktu dan Tempat Penelitian	50
B. Jenis Penelitian.....	50
C. Data dan Sumber Data.....	51
1. Teknik Pengumpulan Data	51
D. Populasi dan Sample	52
E. Definisi Operasional Variabel.....	53
F. Skala Pengukuran.....	56
G. Teknik Analisis Data.....	57
1. Uji Statistic Deskriptif.....	58
2. Uji kualitas data.....	58
3. Uji asumsi klasik	60
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
5. Uji Hipotesis.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	67
1. Sejarah Singkat PT. Asuransi Takaful Keluarga.....	67
2. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga	68
3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten.....	69
4. Kegiatan Usaha PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten.....	70
B. Karakteristik Responden	74
C. Uji Kualitas Data.....	77
1. Uji Validitas.....	77

2. Uji Reabilitas	79
D. Uji Asumsi Klasik	80
1. Uji Normalitas	80
2. Uji Multikorelasi	82
3. Uji Heteroskedastisitas	82
E. Analisis Regresi Linier Berganda	84
F. Uji Hipotesis.....	85
1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji statistik t)	85
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji statistik F).....	86
3. Koefisien Determinasi	87
G. Pembahasan Hasil Penelitian	87
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Promosi Secara Parsial Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Syariah Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten.....	87
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Promosi Secara Simultan Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Syariah Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Perwakilan Serang City, Banten.....	89
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92