

PERNYATAAN KEASLIAN

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 saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang Penulisan Karya Ilmiah.

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

Serang, Desember 2023

Penulis



RIZQY MAULANA
NIM. 181430124

ABSTRAK

Nama : Rizqy Maulana, NIM : 181430124, Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah (Studi pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah)

Seiring dengan perkembangannya, perusahaan asuransi sampai saat ini eksistensinya masih menjadi usaha yang menjanjikan dan menguntungkan, hal ini semakin tinggi perkembangan teknologi maka semakin tinggi resiko yang akan terjadi, maka peluang ini di manfaatkan oleh pelaku bisnis untuk mendirikan lembaga- lembaga yang akan memberikan jaminan perlindungan apabila masyarakat dihadapan pada situasi dan kondisi yang tidak diharapkan pada saat melakukan suatu aktivitas, untuk itu lembaga – lembaga asuransi bermunculan bahkan seluruh perbankan memiliki produk – produk asuransi untuk memberikan perlindungan ke nasabahnya, baik asuransi konvensional maupun bentuk asuransi syariah.

Rumus permasalahan yang diambil dalam penelitian ini, yaitu: 1) Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah pada PT. Jasa Mitra Abadi (JMA) ? 2) Apakah Promosi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah pada PT. Jasa Mitra Abadi (JMA) ? 3) Apakah Pelayanan dan Promosi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah pada PT. Jasa Mitra Abadi (JMA) ?

Tujuan penelitian ini adalah untuk 1). Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah pada PT. Jasa Mitra Abadi (JMA)? 2) Untuk mengetahui Pengaruh Promosi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah pada PT. Jasa Mitra Abadi (JMA)? 3) Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan dan Promosi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah pada PT. Jasa Mitra Abadi (JMA) ?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dimana dalam penelitian kuantitatif umumnya peneliti menggunakan alat ukur untuk pengumpulan data. Alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah berbentuk kuesioner

Hasil Penelitiahn menunjukkan bahwa Pengaruh Pelayanan dan Promosi secara bersama - sama terhadap Minat Nasabah sebesar 0,77atau sebesar 77,2% maka dapat disimpulkan koefisien korelasi dengan tingkat hubungan kuat sehingga koefisien determinasi dari Pengaruh Pelayanan dan Promosi terhadap Minat Nasabah diperoleh sekitar 59,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain, selanjutnya Hasil uji F dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai Fhitung sebesar 3,502, Diketahui nilai F tabel dengan taraf nyata sebesar 0,05 (5%), $df 1 = n-k (43-2) =41$ adalah sebesar 3,09. Berdasarkan hasil pehitungan uji F di atas menunjukkan nilai F hitung $3,502 > F$ tabel 3,09 dengan tingkat signifikansi $0,034 > 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat Pengaruh Signifikan Pelayanan (X1) dan Promosi(X2) Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang artinya berpengaruh terhadap Minat Nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk (JMA Syariah) Rangkasbitung.



Nomor : Nota Dinas Kepada Yth
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi
Hal : **Pengajuan Ujian Munaqasah a.n.** Dan Bisnis Islam
Rizqy Maulana NIM.181430124 UIN SMH Banten
Di
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaiklumkan dengan hormat bahwa telah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Rizqy Maulana, NIM. 181430124 dengan judul skripsi "Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah (Studi pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah)** diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempati ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, Desember 2023

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.Si

NIP. 196302251990031005

Pembimbing II

Muhammad Fadli Azmi, M.Si

NIP. 1987053120190301010

PERSETUJUAN

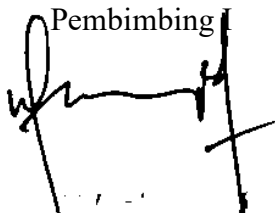
**PENGARUH PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MEMILIH ASURANSI SYARIAH
(Studi pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah)**

Oleh :

RIZQY MAULANA
181430124

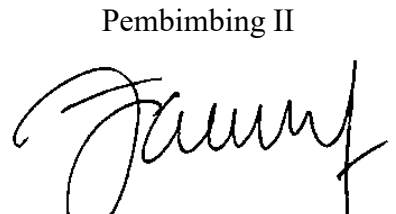
Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.S.
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II



Muhamad Fadli Azmi, M.Si
NIP. 1987053120190301010

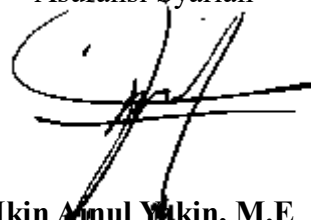
Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Asuransi-Syariah



Ikin Amul Yakin, M.E
NIP. 2021079002


PENGESAHAN

Skripsi a.n. Riz qy Maulana NIM. 181430124 yang berjudul “ Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah (Studi pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi) Syariah” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sul tan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal Kamis 04 April 2024 , skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

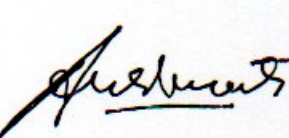
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretariat Merangkap Anggota




Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 19740372002121004



Nurmaita Hamsyah, M.Si
NIDN.25057904

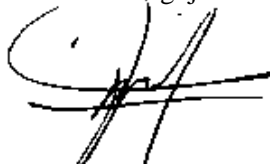
Anggota - anggota

Penguji I



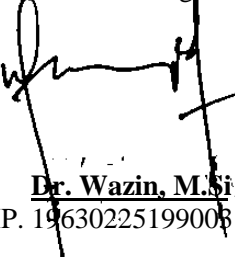
Rustanumadi, S.H., M.H
NIP. 196709244089031001

Penguji II



Ilan Ainal Yakin, M.E
NIP. 20210709002

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II



Muhamad Fadli Azmi, M.Si
NIP. 1987053120190301010

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada ayahku Haryadi dan ibuku Humaerah yang telah menjadi bagian perjalanan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih kepada orang tuaku, sebagai anak hanya dapat membalas dengan do'a semoga Allah SWT memberikan keberkahan dan kesehatan pada orang tua yang tidak pernah lelah dalam mendampingi penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi.

MOTTO

Kegagalan dan Kesalahan mengajari kita untuk mengambil pelajaran dan menjadi lebih baik, be grateful and the spirit"

**“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
“**

(Q.s. Al- Insyirah : 5)

Riwayat Hidup

Rizqy Maulana lahir di Jakarta pada tanggal 05 Juli 2000, dari orangtua yaitu Bapak Haryadi dan Ibu Humaerah.

Adapun pendidikan yang ditempuh oleh penulis yaitu di Sekolah Dasar Negeri Rangkasbitung Barat 05 lulus tahun 23 Juni 2012, Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 4 Rangkasbitung Lulus pada tanggal 10 Juni 2015, Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Rangkasbitung, lulus pada tanggal 03 Mei 2018, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan keberkahan serta kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah (Studi pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah)”**

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis sangat terbantu oleh semua pihak, baik secara materil maupun materil, terutama dari orang tua tercinta yang telah memberikan segalanya dengan tulus ikhlas, selanjutnya pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.Wawan Wahyuddin, M.Pd, Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Ibu Prof. Dr. Nihayatul Maskuroh, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., Ketua Jurusan Asuransi Syariah
4. Bapak Dr. Wazin, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Muhamad Fadli Azmi, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu membimbing serta memberikan arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapam dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengajarkan dan mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis
6. Orang tua penulis, Bapak Haryadi dan Ibu Humaerah, yang telah berjasa serta mendampingi penulis yang tidak pernah lelah.

7. Saudara- Saudara ku serta keluarga lainnya yang turut membantu dalam segala hal, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua pihak yang telah membantu, mendapatkan keberkahan dan limpahan rahmat dari Allah SWT, dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, untuk pembuatan Skripsi di masa yang akan datang

Rangkasbitung, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DATAR GRAFIK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	15
B. Identifikasi Masalah	15
C. Batasan Masalah.....	15
D. Perumusan Masalah.....	16
E. Tujuan Penelitian.....	16
F. Manfaat Penelitian.....	17
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
H. Kerangka Pemikiran.....	22
I. Hipotesis.....	23
J. Metodologi Penelitian	24
K. Sistematika Pembahasan	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA	28
A. Asuransi Syariah.....	28

1. Pengertian Asuransi Syariah	28
2. Landasan Asuransi Syariah.....	33
3. Prinsip- Prinsip Dasar Asuransi Syariah.....	34
B. Pelayanan.....	40
1. Pengertian Pelayanan.....	40
2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi pelayanan.....	42
3. Dimensi Pelayanan	43
C. Promosi.....	45
1. Pengertian Promosi.....	45
2. Tujuan Promosi.....	47
3. Faktor – Faktor yang mempengaruhi promosi.....	48
4. Indikator Promosi	50
D. Minat Nasabah.....	53
1. Pengertian Minat Nasabah	53
2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah	54
3. Indikator Minat Nasabah	55
E. Penelitian Terdahulu	56
F. Hipotesis	62
BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	64
1. Jenis Penelitian.....	64
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
3. Populasi dan Sampel	66
4. Teknik Pengumpulanh Data	69
B. Teknik Analisis Data	74
1. Uji Persyaratan Penelitian	75
2. Uji Hipotesis.....	76
3. Uji Multikolinearitas	76

C. Operasional Variabel Penelitian	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	84
1. Sejarah Berdirinya PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk (JMA Syariah)	84
2. Visi dan Misi	90
B. Deskripsi Sampel.....	92
C. Analisis Statistik Deskriptif	93
1. Analisis Statistik Deskriptif	93
2. Uji Instrumen Penelitian.....	123
3. Uji Asumsi Klasik	127
4. Analisis Regresi Berganda	131
5. Uji Korelasi	133
6. Koefisien Determinasi.....	134
7. Uji Hipotesis.....	135
D. Interpretasi Persamaan Regresi	139
BAB V PENUTUP	143
A. Kesimpulan.....	143
B. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Mitra Abadi Tbk	10
Tabel 3.1 Jadwal Rencana Kegiatan Penelitian.....	65
Tabel 3.2 Skor Item Instrumen	70
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	82
Tabel 4.1 Informasi Yang diberikan pegawai mudah pahami	94
Tabel 4.2 Pegawai memberikan perhatian dalam melayani nasabah	95
Tabel 4.3 Pegawai bersikap ramah dalam melayani setiap nasabah tanpa terkecuali.	96
Tabel 4.4 Cara berpakaian pegawai sangat islami.....	97
Tabel 4.5 Cara berpakaian pegawai sangat sopan	98
Tabel 4.6 Pegawai cekatan dalam melayani nasabah	98
Tabel 4.7 Karyawan yang selalu teliti dalam memberikan pelayanan	99
Tabel 4.8 Karyawan mampu melayani dengan cepat kepada nasabah.	100
Tabel 4.9 Penyampaian promosi yang dilakukan pegawai sangat baik dan jelas sehingga kami berminat menjadi nasabah.....	101
Tabel 4.10 Promosi Perusahaan yang beredar di masyarakat luas mempengaruhi minat Bapak/Ibu untuk menjadi nasabah ...	102
Tabel 4.11 Promosi penjualan yang ditawarkan pegawai secara langsung sangat baik, sehingga perusahaan tertarik untuk menjadi nasabah	103
Tabel 4.12 Iklan yang dibuat perusahaan sangat menari minat untuk menjadi nasabah	104
Tabel 4.13 Media promosi yang digunakan untuk berpromosi selalu menarik perhatian	104
Tabel 4.14 Saya mendapatkan informasi mengenai produk asuransi dari seorang agen	105

Tabel 4.15	Penjelasan mengenai produk yang dilakukan oleh agen mudah dimengerti.....	106
Tabel 4.16	Promosi penjualan yang dilakukan perusahaan memudahkan saya untuk mengenal produk yang saya butuhkan	107
Tabel 4.17	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	108
Tabel 4.18	Promosi ada ditayangkan melalui iklan di media.....	109
Tabel 4.19	Agan mampu menjelaskan produk asuransi dengan baik....	109
Tabel 4.20	Promosi dilakukan dengan cara mempublikasikan langsung ke masyarakat	110
Tabel 4.21	Kesadaran untuk berasurani datang dari dalam diri sendiri	111
Tabel 4.22	Minat berasurani muncul orang sekitar yang juga berasurani.....	112
Tabel 4.23	Kesadaran pentingnya berasurani untuk memperkecil resiko yang tidak terduga – duga	113
Tabel 4.24	Minat berasurani muncul karena gaya hidup semakin maju.....	114
Tabel 4.25	Minat berasurani muncul karena perusahaan merupakan asuransi berbasis syariah	115
Tabel 4.26	Minat berasurani muncul karena promosi dan pelayanan yang ditawarkan memuaskan	116
Tabel 4.27	Ketertarikan untuk menjadi nasabah di karenakan percaya pada kinerja perusahaan	117
Tabel 4.28	Ketertarikan untuk menjadi nasabah dikarenakan menerapkan sistem syariah	118
Tabel 4.29	Rekapitulasi Prosentase Jawaban Responden dari setiap variable	119
Tabel 4.30	Hasil Uji Validitas Pelayanan	124

Tabel 4.31	Hasil Uji Validitas Promosi	124
Tabel 4.32	Hasil Uji Validitas Minat Nasabah	125
Tabel 4.33	Hasil Uji Reliabilitas	126
Tabel 4.34	Hasil Uji Normalitas.....	127
Tabel 4.35	Hasil Uji Autokorelasi	129
Tabel 4.36	Hasil Uji Multikolinieritas.....	130
Tabel 4.37	Analisis Regresi Berganda.....	132
Tabel 4.38	Hasil Uji Korelasi Berganda (Parsial)	133
Tabel 4.39	Hasil Uji Koefisien Determinasi	135
Tabel 4.40	Hasil Uji hipotesis t	136
Tabel 4.41	Uji F.....	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	92
Gambar 4.2 Diagram Berdasarkan Pendidikan	93
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	129

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Diagram Jenis Kelamin.....	92
Grafik 4.2 Diagram berdasarkan Pendidikan	93