

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

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 karya tulis ilmiah saya pribadi.

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

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai denganperaturan yang berlaku.

Serang, 02 Juli 2024



**Dimas Prasetyo**  
NIM. 181430041

## ABSTRAK

Nama: Dimas prasetyo, NIM: 181430041, Judul Skripsi: **Pengaruh Sistem informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang-Banten).**

Sistem informasi pemasaran menjadi salah satu faktor yang dapat menjadi sumber keunggulan bersaing. sistem informasi pemasaran harus memainkan perannya dengan baik diantaranya dalam hal mengamati dan meneliti pelanggan, pesaing, penyalur, penjual dan data mengenai biaya. Dengan informasi tersebut manajemen mampu untuk melakukan analisis pasar, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pasar. Sistem informasi pemasaran yang baik menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, dan kualitas pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa terpuaskan. Kepuasan menjadikan suatu perusahaan hidup dan terus berkembang, karena konsumen yang puas akan jasa perusahaan secara otomatis akan menyebarkan berita baik kepada konsumen lainnya.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1)Apakah sistem informasi pemasaran secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan peserta asuransi? 2)Apakah kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan peserta asuransi? 3)Apakah sistem informasi pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta asuransi?.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh dari Pengaruh Sistem informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi secara parsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif, lalu data yang diperoleh dari penelitian diolah menggunakan metode regresi linear berganda, uji parsial, dan uji simultan.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Sistem informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Asuransi dengan nilai t hitung sebesar 9,443 dan 3,581. Kedua variabel tersebut juga berpengaruh secara simultan dengan nilai F hitung sebesar 86,901. Hasil uji koefisien determinasi ( $r^2$ ) menunjukkan pengaruh sebesar 0,642 atau 64,2%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah berdasarkan uji parsial pada variabel Sistem Informasi Pemasaran didapat nilai t tabel ( $9,443 > 1,98$ ). Maka disimpulkan bahwa Sistem Informasi Pemasaran secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Asuransi. Uji parsial pada variabel Kualitas Pelayanan, didapat nilai t tabel ( $3,581 > 1,98$ ). Maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Asuransi. Berdasarkan uji simultan pada variabel Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan, didapat nilai F tabel ( $86,901 > 3,09$ ). Maka disimpulkan bahwa Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Asuransi.

**Kata Kunci: Sistem informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta Asuransi**



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah</b>	Dan Bisnis Islam
	<b>a.n Dimas Prasetyo</b>	<b>UIN Banten</b>
	<b>NIM. 181430041</b>	di –
		Serang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dipermaiklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat Bahwa Skripsi Saudara Dimas Prasetyo NIM. 181430041 yang berjudul “ **Pengaruh Sistem informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang-Banten)** ”, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan asuransi syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam universitas Islam negeri sultan maulana hasanuddin banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat dimunaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Serang, 18 maret 2024

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M.**  
NIP. 197310152007011027

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

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMASARAN  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA ASURANSI  
(PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang-Banten)**

Oleh:

**Dimas Prasetyo**  
NIM. 181430041

Menyetujui

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**


  
**Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M.**  
NIP. 197310152007011027

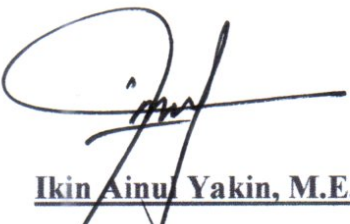
  
**Havid Risyanto, S.Si., M.Sc.**  
NIP. 198510252015031005

Mengetahui,

**Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah,**

  
**Prof. Dr. Hj. Nijayatul Masykuroh, M.S.I**  
NIP. 196401121991032003

  
**Ikin Ainul Yakin, M.E.**  
NIP. 199007212023211024



## PENGESAHAN

Skripsi **Dimas Prasetyo**, NIM: 181430041, yang berjudul: " **Pengaruh Sistem informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang-Banten)**. " telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 02 Juli 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.

Serang, 02 Juli 2024

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



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

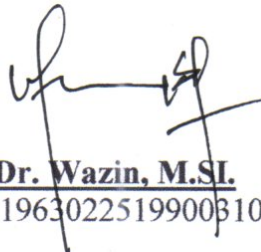


**Nurmaita Hamsyah, M.Si.**  
NIDN. 2005057904

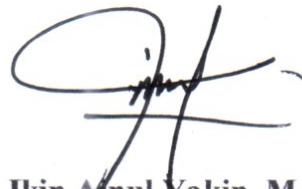
Anggota-Anggota,

Penguji I,

Penguji II,



**Dr. Wazin, M.Si.**  
NIP. 196302251990031005



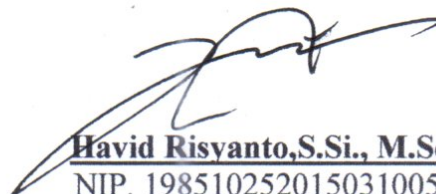
**Ikin Anul Yakin, M.E.**  
NIP. 199007212023211024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M.**  
NIP. 197310152007011027



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

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk diri sendiri dan kedua orang tua

## **MOTTO**

“Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes.”

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Dimas Prasetyo , lahir di Serang, 10 juli 2000, anak keempat dari empat bersaudara, dari orang tua bernama Bapak Sumargo dan Ibu Aminah.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah SDN 10 serang lulus pada tahun 2012, SMPN 13 Kota Serang lulus pada tahun 2015, SMAN 3 Kota Serang lulus pada tahun 2018, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan asuransi Syariah.



## KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya, shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada Rasulullah SAW. Alhamdulillah dengan izin Allah dan orang tua serta usaha, penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sistem informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang-Banten)”**. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A., selaku ketua Sidang Munaqasyah dan Wakil Dekan 1. Serta ibu Nurmaita Hamsyiah, M.Si. selaku Sekretaris Sidang Munaqasyah.
4. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., selaku Penguji II dan Ketua Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, serta Bapak Dr. Wazin, M.SI. sebagai Penguji I.
5. Bapak Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak. Havid Risyanto, S.Si.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Haska Suhendra selaku Kepala Cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang Banten dan Bapak Irwan Ramdita selaku Staff Office yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses skripsi ini
7. Bapak/Ibu Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak secara langsung dalam proses skripsi ini.

Penulis memohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca akan diterima oleh penulis guna perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini memberi manfaat bagi diri sendiri serta semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 02 Juli 2024

**Dimas Prasetyo**  
NIM.181430041