

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dandiajukan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya 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 penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 26 April 2017

Materai

6000

Sofyan Fajri Nurrizki

NIM : 101400529

ABSTRAK

Nama: **Sofyan Fajri Nurrizki**, NIM: 101400529, judul skripsi **Pengaruh Dimensi Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah** (Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga, Cikande Serang)

Berkembangnya pasar bebas dan dunia perdagangan secara otomatis akan dihadapkan pada persaingan yang sangat ketat. Selain itu, kondisi pasar juga semakin kompleks dan adanya perubahan perilaku konsumen membuat peran pemasaran semakin penting, dimana konsentrasi pemasaran tidak lagi sekedar bagaimana produk atau jasa tersebut sampai kepada apakah produk atau jasa tersebut telah dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan nasabah. Menghadapi kondisi demikian, perusahaan asuransi syariah dituntut memilih strategi atau pendekatan pemasaran yang efektif.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh antara dimensi pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah? dan Seberapa besar pengaruh antara pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah?

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh antara pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah dan Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah asuransi syariah

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta-fakta, sifat-sifat populasi secara sistematis, factual dan akurat. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga, Cikande Serang dengan analisis persamaan linier sederhana

Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil uji t-statistik adalah Variabel dimensi pemasaran relasional memiliki nilai t-statistik sebesar 4.438 yang nilainya lebih besar dari t-tabel sebesar 2.011. Dapat disimpulkan bahwa variabel dimensi pemasaran relasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0.291, menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 29.1% yang artinya dimensi pemasaran relasional mempunyai pengaruh sebesar 29.1% terhadap perubahan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Dimensi Pemasaran Relasional, Kepuasan Nasabah.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN
BANTEN**

Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Tel. 0254-200323 Fax. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas

Lamp. : 1 (satu) Eksemplar

Hal : **Pengajuan Ujian Munaqasyah
a.n Sofyan Fajri Nurrizki
NIM : 101400529**

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
IAIN “SMH” Banten
di

Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Sofyan Fajri Nurrizki NIM : 101400529** Judul berjudul **Pengaruh Dimensi Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah** (Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga, Cikande Serang), Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 26 April 2017

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Irsal DT Gindo Dirajo, M.M

NIP. 195403231976121001

Dr. Wazin, M.SI

NIP. 19630225 199003 1 005

**PENGARUH DIMENSI PEMASARAN RELASIONAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI SYARIAH**
(Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga, Cikande Serang),

Oleh :

Sofyan Fajri Nurrizki
NIM : 101400529

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Irsal DT Gindo Dirajo, M.M
NIP. 195403231976121001

Dr. Wazin, M.SI
NIP. 19630225 199003 1 005

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam

Ketua
Jurusan Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Hadi Peristiwa, S.E., M.M.
NIP. 19811103 201101 1 004

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Sofyan Fajri Nurrizki NIM : 101400529 yang berjudul: berjudul Pengaruh Promosi Terhadap Volume Penjualan Di Waralaba Ceriamart Pengaruh Dimensi Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah (Studi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga, Cikande Serang), telah diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada Tanggal 26 April 2017. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 26 April 2017

Sidang Munaqosah,
Ketua Merangkap Anggota, Sekretaris Merangkap Anggota,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si

NIP. 19640212 199103 2 003

Penguji I

Anggota

Helaludin, M.Pd

NIP: 19811005 201503 1 001

Penguji II

Dr. H. M. Syamsuddin, M.Pd.

NIP: 19550307 198003 1 003

Pembimbing I

Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si

NIP: 19800310 201101 2 008

Pembimbing II

Drs. Irsal DT Gindo Dirajo, M.M

NIP. 195403231976121001

Dr. Wazin, M.SI

NIP. 19630225 199003 1 005

PERSEMBAHAN

*Segala puji syukur kehadirat Allah SWT
Dengan tulus ikhlas
Ku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk;*

*Ayahanda H. Haerudin dan ibunda Hj. Nuraeti, S.Pd
Terima kasih atas segala do'a, kasih sayang, keringat, air mata,
Kekuatan dan kesabaran yang telah engkau curahkan dalam
mendidik
dan membesarkanku dengan ikhlas tanpa mengharap balas,
kesabaran dan kasih sayangmu akan selalu menjadi semangat buatku
untuk meraih impian*

*Adikku, Mashobihul Huda
Yang selama ini memberikan do'a, semangat, canda dan tawa
yang selalu menguatkanmu hingga mampu menjalani semua ini.*

*Sanak Saudara dan Orang Tersayang
Annisa Nurul Aulia yang sudah menemani dan mensupport
Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.*

*Dan untuk Sahabat dan teman-temanku
Yang telah sudi meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan
saran
Serta masukan terhadap skripsi ini. Semoga semua kebaikan kalian
Mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.*

MOTTO

أَنْظِرْ مَا قَالَ وَلَا تَنْظُرْ مَنْ قَالَ

*Perhatikan apa yang dikatakan dan bukan memperhatikan siapa
yang mengatakan*

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Serang pada tanggal 04 Maret 1994, yang kemudian diberi nama Sofyan Fazri Nurrizki oleh kedua orang tua penulis. Penulis merupakan putera pertama dari 2 bersaudara dari pasangan H. Herudin dan Hj. Nuraeti, S.Pd yang beralamat di Link. Kubang Lumbra RT/RW 21/006 Kel. Tegal Ratu, Kecamatan Ciwandan Kota Cilegon – Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu tingkat sekolah dasar di SDN Jangkar lulus pada tahun 2004, kemudian melanjutkan ke MTs Al Hasyimiyah lulus pada tahun 2007 dan MA Al Hasyimiyah lulus tahun 2010. Setelah itu penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri, tepatnya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama perkuliahan, penulis pernah aktif berorganisasi di HIMACI (Himpunan Mahasiswa Ciwandan) dan RACANA Ki Hasyim (Pramuka).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, tabi'in dan orang-orang yang senantiasa mengikuti dan melaksanakan sunahnya sampai akhir zaman.

Berkat pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Dimensi Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Asuransi Takaful Keluarga, Cikande Serang)

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tinggi kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman M.A., Rektor Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Bapak Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan pada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.

3. Bapak Hadi Peristiwa S.E, M.M., Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Bapak Drs. Irsal DT. Gindo Dirajo, M.M., Pembimbing I, dan Dr, Wazin, M.SI, Pembimbing II, yang telah memberikan nasehat, pengarahan dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam penulisan dan penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kepada seluruh staf TU, pegawai perpustakaan, dan karyawan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah banyak memberikan bantuannya kepada penulis selama masa studi.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, dukungan kepada penulis baik secara moral maupun materiil hingga penulis mampu menyelesaikan studi.
8. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang telah memberikan do'a, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman serta kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila

terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Serang, 26 April 2017

Penulis

Sofyan Fajri Nurriszki

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN	iii
SURAT PERSETUJUAN DEKAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian.....	5
G. Penelitian Terdahulu	6
H. Kerangka Pemikiran	7
I. Hipotesis	9
J. Metode Penelitian	9
K. Sistemetika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	12
1. Pengertian Pemasaran	12

2.	Fungsi Pemasaran	14
3.	Manfaat Pemasaran Pemasaran	18
4.	Jenis-Jenis Pemasaran.....	20
B.	Pengertian Pemasaran Relasional	21
1.	Komitmen	22
2.	Empati.....	23
3.	Timbal Balik	24
4.	Kepercayaan.....	25
C.	Teori Tentang Kepuasan Pelanggan	27
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
3.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
D.	Asuransi Syariah	32
1.	Pengertian Asuransi Syariah	32
2.	Unsur-unsur Asuransi Syariah	34
3.	Rukun dan Syarat Asuransi Syariah	35
4.	Jenis-jenis Asuransi Syariah	36
E.	Penelitian Terdahulu.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Ruang Lingkup Penelitian	41
B.	Populasi dan Sampel	41
C.	Teknik Pengumpulan Data	42
D.	Teknik Analisis Data	43
1.	Uji Validitas	43
2.	Uji Reliabilitas.....	44
3.	Analisis Regresi Linier Sederhana	44
4.	Uji Koefisien Korelasi.....	45

5. Uji Hipotesis (Uji t)	46
6. Uji Koefisien Determinasi.....	47
E. Operasional Variabel Penelitian	48
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Sejarah.....	51
2. Struktur Organisasi.....	53
3. Jenis Produk	53
4. Gambaran Umum Nasabah	59
B. Deskripsi Data	62
1. Karakteristik Responden	62
2. Hasil Kuesioner	64
C. Analisis Data	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	69
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	71
4. Uji Koefisien Korelasi.....	72
5. Uji Signifikan	74
6. Uji Koefisien Determinasi.....	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	