

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar serjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddi 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 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 plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar keserjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 03 November 2018

**FUTIHATUL JANNAH**

141600064

## ABSTRAK

**Futihatul Jannah**, NIM 141600064, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah Pada PT.Prudential Life Insurance Cilegon.**

Negara Indonesia adalah Negara yang mayoritas penduduknya muslim. Oleh karena itu, dalam beberapa tahun belakangan ini telah banyak berdiri lembaga-lembaga keuangan yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Rumusan Masalah:1) Apakah kualitas produk (X1) dan religiusitas (X2) secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih asuransi syariah? 2) Apakah kualitas produk (X1) dan religiusitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih asuransi syariah?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui kualitas produk (X1) dan religiusitas (X2) secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih asuransi syariah. 2) untuk mengetahui kualitas produk (X1) dan religiusitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih asuransi syariah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah 60 orang responden, dari populasi sebanyak 60 orang responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 22.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah: 1) Kualitas produk (X1) dan religiusitas (X2) secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih asuransi syariah. 2) Kualitas Produk (X1) dan Religiusitas (X2) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Keputusan Nasabah (Y) dalam memilih asuransi syariah.

**Kata Kunci:** *Kualitas Produk, Religiusitas, dan Keputusan Nasabah.*



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

Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : Skripsi  
Perihal : **Pengajuan Ujian Munaqasah**  
**a.n Futihatul Jannah**  
**NIM: 141600064**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN SMH Banten

di-  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Futihatul Jannah**, NIM: **141600064** yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah di PT. Prudential Life Insurance Cilegon**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian atas segala perhatian Bapak, Kmai Ucapkan terima kasih.

*Wasalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I,

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

Serang, 23 November 2018  
Pembimbing II,

**Soliyah Wulandari, M.Sc**  
**198501022015032004**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH  
ASURANSI SYARIAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE  
INSURANCE CILEGON**

Oleh:

**FUTIHA TUL JANNAH**

NIM: 141600064

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Wazin, M.Si**

NIP. 196302251990031005

**Solihah Wulandari, M.Sc**

NIP. 198501022015032004

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan

Asuransi Syariah,

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**

NIP. 19640212 199103 2 003

**Rustamunadi, S.H., M.H**

NIP. 19670924198903100

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Futihatul Jannah**, NIM: **141600064** yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Asuransi Syariah Pada PT. Prudential Life Insurance Cilegon**, telah diuji dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 26 November 2018.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 26 November 2018

Ketua

Sekretaris Sidang

**Rustamunadi, S.H., M.H.**

NIP. 19670924989031001

**Maman Rohman, S.E., M.E**

NIP. 197712282005011005

Anggota,

Penguji I

Penguji II

**Rustamunadi, S.H., M.H**

NIP. 196709241989031001

**Dedi Sunardi, M.H.**

NIP. 198009262009101007

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Wazin, M.Si**

NIP. 196302251990031005

**Soliyah Wulandari, M.Sc**

NIP. 198501022015032004

## **PERSEMBAHAN**

Aku persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kedua orang yang sangat berpengaruh dalam hidup yaitu orang tuaku tercinta Bpk. H. M. Fuad Damanhuri BA dan Ibu Khusnayati, kakak dan adik-adikku, keluarga, guru-guru, dan sahabat-sahabat terbaikku yang telah memberikan do'a dan semangat untukku.

Terimakasih semuanya.

## MOTTO

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ...

الرعد : ١١

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang telah ada pada diri mereka sendiri”*

(QS. Ar-Ra’ad:11)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Futihatul Jannah, dilahirkan di Serang, 14 Oktober 1995, merupakan anak ke dua dari lima bersaudara, dari pernikahan antara ayahanda, H.M. Fuad Damanhuri BA dan Ibunda Khusnayati.

Jenjang pendidikan yang penulis tempuh adalah: MI Raudhatul Athfal Astana lulus pada tahun 2007, MTS Nurul Hidayah Pusat Bogor lulus pada tahun 2010, MA Islamic Boarding School Ardaniah Kota Serang lulus pada tahun 2013. Dan kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Asuransi Syariah dan sekarang sudah menjadi Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama jadi mahasiswa penulis juga aktif dalam organisasi internal kampus, yaitu:

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada tahun 2014-2015.
2. UKM UPTQ (Unit Pengembangan Tilawatil Qur'an) UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Keluarga, Sahabat dan pengikut sampai akhir zaman.

Atas pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah di PT. Prudential Life Insurance Cilegon**, Skripsi ini telah disusun dengan maksud untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, oleh karena itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna tercapainya 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. Fauzul Imam, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan

Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., Dekan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberi motivasinya.
3. Bapak Rustamunadi, M.H., Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI., Sebagai pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Soliyah Wulandari, M.Sc., Sebagai pembimbing II yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi dan meluangkan waktunya dalam menyusun skripsi ini.
6. Kepada seluruh Staf dan Dosen pengajar Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang memberikan masukan dan pengajaran kepada penulis sampai terselesainya mata kuliah dan skripsi ini.
7. Bapak Aditya Juniarto, selaku General Affair Specialist yang telah memberi ijin penelitian di PT. Prudential Life Insurance Cilegon.

Serang, 03 November 2018

**Futihatul Jannah**

141600064

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Kerangka Pemikiran.....	10
H. Sistematika Penulisan .....	12

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kualitas Produk .....	14
1. Pengertian Kualitas Produk .....	14
2. Mengukur Kualitas Produk.....	17
3. Dimensi Kualitas Produk.....	18
B. Religiusitas .....	20
1. Pengertian Religiusitas .....	20
2. Dimensi Religiusitas.....	23
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Religiusitas .....	25
C. Keputusan Nasabah .....	26
1. Pengertian Keputusan Nasabah .....	26
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah .....	29
D. Asuransi Syariah .....	31
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	31
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	34
3. Prinsip-prinsip Dasar Asuransi Syariah.....	36
E. Penelitian Terdahulu .....	41
F. Hipotesis.....	45

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	47
B. Populasi dan Sampel .....	47
C. Jenis Metode Penelitian.....	49
D. Variabel dan Definisi Oprasional.....	50

E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Instrumen Penelitian.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	58
1. Uji Asumsi Klasik.....	58
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4. Uji Hipotesis.....	63
H. Hipotesis Statistika .....	64
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
B. Deskripsi Data.....	83
C. Pengujian Persyaratan Analisis .....	88
D. Analisis Data.....	93
E. Pengujian Hipotesis.....	103
F. Pembahasan Penelitian .....	108
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran dan Keterbatasan .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel dan Devinisi Oprasional .....	
Tabel 3.2	Ukuran Skala Likert .....	
Tabel 4.1	Struktur Organisasi .....	73
Tabel 4.2	Raesponden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia .....	84
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X1) .....	85
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Religiusitas (X2) .....	86
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Nasabah (Y) .....	87
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .	89
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas (X2) .....	90
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y) .....	91
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	92
Tabel 4.11	Uji Normalitas Data Dengan Kolmogrov- Smirnov .....	94
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas .....	97
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linier Berganda .....	100
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	102
Tabel 4.15	Uji Secara Simultan (Uji F) .....	104
Tabel 4.16	Uji Secara Persial (Uji t) .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	11
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas .....	95
Gambar 4.2 P.Plot Uji Normalitas .....	96
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas .....	99