

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya 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 dibidang 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 ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang 31 Oktober 2018

**IIS ISTIROHAH**  
NIM: 141600071

## ABSTRAK

**Nama: Iis Istirohah, NIM: 141600071, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah (Studi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Serang).**

Untuk mewujudkan kekebalan daya tarik dari pesaing dan tidak mudah terpengaruh oleh tarikan persaingan perusahaan jenis lainnya. Maka sangat diperlukannya loyalitas dari peserta asuransi syariah, ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas peserta diantaranya kualitas pelayanan, promosi, kemudahan akses dan lain-lain. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen dan loyalitas peserta, PT AJS Bumiputera Cabang Serang melakukan strategi-strategi pelayanan yang maksimal dan didalamnya terdapat lima dimensi SERVQUAL, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan (kepastian) dan empaty.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas peserta pada PT AJS Bumiputera?; 2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas peserta pada PT AJS Bumiputera?

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas peserta pada PT AJS Bumiputera. 2) Untuk mengetahui menganalisis Seberapa besar pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas peserta pada PT AJS Bumiputera.

Dalam penelitian ini populasi yang ditentukan adalah nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Cabang Serang. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Teknik sampling yang dipakai oleh penulis adalah *Quota sampling*, metode analisis yang digunakan oleh penulis yaitu kuantitatif meliputi uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji koefisien korelasi (R) dan uji koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah: berdasarkan pengujian data melalui uji hipotesis (Uji t), disimpulkan nilai t hitung > t tabel (2230 > 1990) dan signifikansi (0,001 < 0,05), dengan itu Ho ditolak dan Ha diterima, artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah. Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,335 yang artinya dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah adalah 33,5% sedangkan sisanya sebesar 66,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain seperti promosi, kemudahan akses dan lain-lain.

**Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Peserta***



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

---

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.  
Lampiran : Skripsi Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Hal : **Pengajuan** Bisnis Islam UIN Sultan  
**Munaqasyah** Maulana Hasanuddin Banten  
**a.n Iis Istirohah** Di-  
Serang

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Iis Istirohah, NIM: 141600071 yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah (Studi di PT AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang)** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian pengajuan ini, atas segala perhatian Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 31 Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Irsal Dt. Gindo Dirajo, M.M**  
**NIP: 195311051978031001**

**Hendrieta Ferieka, S.E, M,Si**  
**NIP: 1983061129996042001**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PESERTA  
ASURANSI JWA SYARIAH**

(Studi di PT. AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang)

Oleh:

**IIS ISTIROHAH**

**NIM: 141600071**

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Irsal Dt. Gindo Dirajo, M.M**

**NIP: 195311051978031001**

**Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si**

**NIP: 1983061129996042001**

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan

Asuransi Syariah

**Dr. Hj. Nihayatul Masykurah, M.SI**

**NIP: 196402121991032003**

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

**NIP: 1967092419831001**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Iis Istirohah, NIM: 141600071 yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah (Studi di PT AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang)**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 19 November 2018.

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, 19 November 2018

Sidang Munaqsyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

**DR. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI**  
NIP. 196402121991032003

Penguji I

Anggota

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

Penguji II

**DR. Wazin, M.SI**  
NIP. 196302251990031005

Pembimbing I

**Anita, M.Si**  
NIP. 198208082015032003

Pembimbing II

**Drs. Irsal Dt. Gindo Dirajo, M.M**  
NIP: 195311051978031001

**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si**  
NIP: 19830611 200604 2 001

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah Wasyukurillah.. sujud dan syukurku kepada Allah SWT, seiring dengan do'a dan harapan serta untaian tali kasih sayang terima kasih yang setulus-tulusnya...*

*Untaian kata dari skripsi ini saya persembahkan kepada orangtua tercinta Ayahanda Ropiyudin dan Ibunda Sopariyah, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, do'a, dorongan, nasihat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan, hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada dihadapanku. Kepada adik-adiku tercinta Iif Ilhamiah dan Ropi Adnan Fauzan yang telah menumbuhkan rasa semangat dalam penyelesaian skripsi ini. Teman-teman dan orang-orang terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu, memberikan dukungan, dan ikhlas mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.*

*Keluarga Besar Asuransi Syariah yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin..*

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”*

**(Qs. Al-Maidah : 2)**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Iis Istirohah. Lahir di Lebak pada tanggal 12 September 1996. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Ayahanda Ropiyudin dan Ibunda Sopariah. Penulis tinggal bersama orangtua di Kampung Ciparasi RT 001 RW 010, Desa Ciparasi, Kec Sobang, Kab Lebak.

Penulis mengikuti pendidikan formal diantaranya:

1. Sekolah Dasar (SDN Citujah 02) Ciparasi- Lebak lulus tahun 2010.
2. Madrasah Tsanawiyah (MTS Mathla'ul Anwar Ciparasi) lulus tahun 2012.
3. Madrasah Aliyah (MA Al-Hidayah Bani Karim) lulus tahun 2014.
4. Kemudian penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang beralih status menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa penulis aktif dalam Organisasi Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama (IPNU) sebagai anggota. Dan penulis juga menetap di pondok pesantren Daarul Falah yang dipimpin oleh KH. Ahmad Matin Dzawahir yang beralamat di Ciloang, Serang.

Serang, 31 Oktober 2018

Penulis

**Iis Istirohah**  
**141600071**



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Segala puji hanya bagi Allah SWT, yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayahnya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sholawat beserta salam semoga tercurah limpah kepada Rasulullah SAW, keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Fauzul Iman, M.A, Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Bapak Rustamunadi, S.H, M.H. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak H. Irsal DT Gindo Dirajo, M.M. sebagai pembimbing I, dan Ibu Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si. sebagai dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan, saran-saran, serta

memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah membalas kebaikan bapak dan ibu.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Dr. Ade Jaya Sutisna, SH, MM, MBA, LUF Kepala Cabang PT. AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Syariah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh responden yang telah bersedia membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seluruh staf Akademik dan seluruh pegawai serta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberikan bantuan selama masa studi. Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin. Akhirnya dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak, guna perbaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkam pendapat, saran dan kritik

yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT. memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap karya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penuli khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 31 Oktober 2018

Penulis

**Iis Istirohah**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</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> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Tujuan Penelitian .....	12
G. Kerangka Pemikiran .....	12
H. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
A. Paparan Teori .....	16
1. Konsep Asuransi .....	16

2. Konsep Pelayanan .....	23
3. Konsep Loyalitas .....	40
B. Hubungan Antara Variabel .....	45
C. Penelitian yang Relevan .....	46
D. Hipotesis Penelitian .....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	51
B. Populasi dan Sampel .....	51
C. Sumber Data .....	54
D. Variabel Penelitian .....	55
E. Skala Pengukuran Instrumen .....	56
F. Definisi Operasional Variabel .....	58
G. Instrumen Penelitian .....	62
H. Teknik Analisis Data .....	63
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
A. Sejarah Singkat AJS Bumiputera .....	70
B. Deskripsi Responden Penelitian .....	83
C. Teknik Analisis Data .....	89
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	103
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 3.1</b>	Pedoman Skala Likert.....	57
<b>TABEL 3.2</b>	Indikator Variabel X dan Variabel Y.....	60
<b>TABEL 3.3</b>	Pedoman Interpretasi Korelasi .....	68
<b>TABEL 4.1</b>	Usia Responden .....	83
<b>TABEL 4.2</b>	Jenis Kelamin Responden.....	84
<b>TABEL 4.3</b>	Hasil Kuesioner Variabel X.....	84
<b>TABEL 4.4</b>	Hasil Kuesioner Variabel Y.....	90
<b>TABEL 4.5</b>	Hasil Uji Validitas Variabel (X).....	91
<b>TABEL 4.6</b>	Hasil Uji Validitas Variabel (Y) .....	93
<b>TABEL 4.7</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) .....	94
<b>TABEL 4.8</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y) .....	96
<b>TABEL 4.9</b>	Uji Normalitas .....	98
<b>TABEL 4.10</b>	Hasil Regresi Linear Sederhana .....	99
<b>TABEL 4.11</b>	Hasil Uji Hipotesis .....	100
<b>TABEL 4.12</b>	Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	101
<b>TABEL 4.13</b>	Kriteria Koefisien Korelasi .....	101
<b>TABEL 4.14</b>	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	102

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 1.1</b>	Kerangka Pemikiran .....	13
<b>GAMBAR 4.1</b>	Struktur Organisasi PT AJS Bumiputera.....	72
<b>GAMBAR 4.2</b>	Hasil Uji Normalitas.....	95
<b>GAMBAR 4.3</b>	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97