

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah 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 ataupun 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 tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 24 juli 2019

Pawaz
NIM: 151600117

ABSTRAK

Pawaz, NIM 151600117, judul skripsi: *Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Peserta Asuransi Pada Produk Mahasiswakoe (studi pada Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)*

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam pemasaran modern. Hal ini dikarenakan dengan loyalitas diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Gambaran umum peserta asuransi di PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang? 2. Analisis swot dalam mempertahankan loyalitas peserta di PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui gambaran umum peserta asuransi di PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. 2. Untuk mengetahui analisis swot dalam mempertahankan loyalitas peserta di PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Metode penelitian yang peneliti ambil yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer sumber data yang dihasilkan dari wawancara dan data sekunder Sumber data yang diperoleh dari sumber kepustakaan yang berupa buku, literatur atau sumber tertulis lainnya peraturan perundang-undangan dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.

Berdasarkan penelitian ini, terdapat kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perusahaan.. Kekuatan produk mahasiswakoe berupa Pelayanan klaim yang baik, mudah, simple dan prosesnya cepat tidak di persulit. Kemudian kelemahan produk mahasiswakoe diantaranya tidak menggunakan sistem kartu, Tidak adanya ketertarikan siswa atau mahasiswa terhadap produk mahasiswakoe. Peluang perusahaan diantaranya adanya Pendidikan perguruan tinggi formal atau sekolah tinggi, adanya Kemudian ancamanya diantaranya adanya asuransi BPJS, Kurangnya kesadaran siswa atau mahasiswa akan pentingnya berasuransi terhadap produk mahasiswakoe.

Berdasarkan EFE diatas didapatkan total skor terbobot sebesar 1,9 Hal ini mampu merespon faktor eksternal dengan memanfaatkan peluang yang ada untuk mengatasi ancaman. Berdasarkan matriks IFE diatas didapatkan total nilai skor terbobot sebesar 2,7. Jika nilai skor terbobot di atas 2,50 menandakan bahwa secara internal perusahaan pada posisi kuat

Kata kunci: Strategi Mempertahankan, Loyalitas Peserta, Analisis SWOT



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

Nomor	: Nota Dinas	KepadaYth
Lamp	: 1 (Satu) Eksamplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Pengajuan Ujian Munaqosah	dan Bisnis Islam (FEBI)
	a.n.Pawaz	UIN SMH Banten
	NIM: 151600117	di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama **Pawaz NIM: 151600117** dengan Judul: "**Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Peserta Asuransi Pada Produk Mahasiswakoe (studi pada Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)**" telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 24 juli 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198003102011012008

PERSETUJUAN

ANALISIS STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PESERTA ASURANSI PADA PRODUK MAHASISWAKOE (STUDI PADA BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG SERANG)

Oleh:

PAWAZ
NIM: 151600117

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198003102011012008

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Asuransi Syariah

Dr.Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI
NIP. 196402121991032003

Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

PENGESAHAN

Skripsi Pawaz, NIM : 151600117 yang berjudul *Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Peserta Asuransi Pada Produk Mahsiswakoe (Studi Pada Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)* telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Pada Tanggal 29 agustus 2019.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 29 agustus 2019

Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Ikin Ainul Yakin, M.E

Anggota:

Penguji I

Penguji II

Prof .Dr.H. A.Tihami, MA, M.M
NIP.195108151981031004

Aan Ansori, M.KOM
NIP.197310152007011027

Pembimbing I

PembimbingII

Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT dan dengan segenap rasa cinta dan kasih, kupersembahkan karya yang sederhana ini untuk:

Ibunda tercinta HJ.Udaiah dan ayahanda tercinta H.Tatang yang telah menjadi orang tua terbaik untukku, yang dengan penuh kesabaran dan tak kenal lelah merawat anak-anaknya, yang mengajarkan saya arti pantang menyerah dan kesungguhan. Do'a mu menjadi penyemangat bagiku. Dan untuk adik – adik saya dan kaka-kaka yang selalu memberikan support dan menghiburku selama mengerjakan skripsi ini.

Sr khairun nissa widiyanty Sebagai teman hati saya, yang selalu memberi saya semangat serta do'a dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Keluarga, sahabat dan rekan-rekan khususnya AS-B angkatan 2015 yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Dan kupersembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya: skripsimu “kapan lulus?”.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ
وَآتُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.
(Al-Hasr:18)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Serang, pada tanggal 15 November 1995. Tepatnya di Kec. Kopo, KP. Padaharan. Orang tua penulis Bapak H.Tatang dan Ibu Hj. Udaiah nama penulis “Pawaz”.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN NEGERI GARUT 1 lulus tahun 2008, MTS AL-Mizan Rangkasbitung lulus tahun 2011, MA AL-Mizan Rangkasbitung lulus tahun 2014, dan pada tahun 2015 masuk perguruan tinggi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama masa perkuliahan penulis telah membantu UKM FORMASI di antaranya : menjadi peserta futsal di event IPPBM Tahun 2018 di Purwokerto, menjadi peserta futsal di event POMDA di Serang pada tahun 2018 dan 2016, terakhir penulis menjadi peserta futsal di event PIONIR di Malang 2019

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Segala puji hanya bagi Allah SWT., yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW., keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

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

1. Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN SMH Banten.
2. Dr. Hj. Nihayatul Masykurah, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.

3. Rustamunadi. S.,H M.H. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberi motivasi kepada penulis.
4. Dr. Itang, M.Ag, sebagai pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah, S.Hum. M.Si sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh jajaran Staf Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. Khususnya kepada Bapak Ardi Wahyudi Sebagai Kasie pemasaran Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN SMH Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT., membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Amiin.
7. Keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Serang, 29 Agustus 2019

Penulis,

Pawaz

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN	iii
SURAT PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Kerangka Pemikiran	18
H. Metode Penelitian	20
I. Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Loyalitas	24
1. Definisi Loyalitas	24
2. Konsep dan model Loyalitas	30

3. Tingkatan loyalitas.....	35
4. Dimensi Loyalitas	37
5. Tahap – Tahap Loyalitas.....	39
6. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Loyalitas.....	41
7. Jenis – jenis Loyalitas	45
8. Karakteristik Loyalitas.....	47
9. Mengukur Loyalitas	47
10. Loyalitas Dalam Islam	49
11. Strategi mempertahankan Loyalitas.....	52
B. Analisis Swot	54
1. Pengertian analisis swot.....	54
2. Faktor – faktor swot.....	56
3. Tahapan penyusunan matrik	57
4. Matrik faktor strategi eksternal dan internal	61

BAB III PROFIL PERUSAHAAN BUMI PUTERA MUDA 1967 CABANG SERANG

A. Sejarah Berdirinya Bumi Putera muda 1967 cabang serang.....	66
B. Penghargaan Bumi Putera muda 1967 cabang serang	68
C. Struktur Organisasi Bumi Putera muda 1967 cabang serang.....	70
D. Visi dan misi Bumi Putera muda 1967 cabang serang	70
E. Falsafah dan nilai dasar.....	71

F. Budaya perusahaan	71
G. Produk- produk Bumi Putera muda 1967 cabang serang	72
BAB IV ANALISIS STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PESERTA ASURANSI PADA PRODUK MAHASISWAKOE	
A. Gambaran umum produk mahasiswakoe	88
B. Analisis produk mahasiswakoe	91
C. Strategi yang telah di terapkan oleh perusahaan Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang	95
D. Analisis SWOT dalam mempertahankan loyalitas peserta asuransi pada produk mahasiswakoe	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	108
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	