

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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 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 skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 30 Juni 2020

Sintiatul Janiah
NIM. 161430098

ABSTRAK

Nama: **Sintiatul Janiah**, Nim: **161430098**, Judul Skripsi: **Pengaruh Pengembangan Produk Mitra Mbrur Plus Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah 1912 Cabang Serang.**

Pengembangan produk sangat erat kaitannya dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam usaha meningkatkan penjualannya, hubungan antara pembelian kembali dan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang positif. Kepuasan telah meningkat menjadi suatu komoditas, itu hanyalah sebuah proses bukan tujuan akhir. Tujuan akhir dari perusahaan adalah loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang ingin dikaji oleh penulis adalah sebagai berikut: 1. Adakah pengaruh antara pengembangan produk Mitra Mabrur Plus terhadap Loyalitas nasabah AJB Bumiputera cabang Serang? 2. Seberapa besar tingkat Loyalitas nasabah terhadap nilai pengembangan produk Mitra Mabrur Plus AJB Bumiputera cabang Serang?

Penelitian ini memiliki tujuan yang berkaitan dengan rumusan permasalahan, diantaranya sebagai berikut: 1. Untuk menganalisis pengembangan produk Mitra Mabrur Plus pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Serang. 2. Untuk mengetahui tingkat Loyalitas nasabah terhadap produk Mitra Mabrur Plus AJB Bumiputera cabang Serang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner dan menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan produk yang terdiri dari dimensi *kesesuaian dengan spesifikasi*, *value(nilai)*, *cocok untuk digunakan*, *dukungan*, dan *kesan psikologi* berpengaruh positif terhadap loyalitas peserta. Ini dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 58.9% variabel loyalitas peserta dapat dijelaskan oleh pengembangan produk, serta hasil pengujian hipotesis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.989 > 1,67655$) dan nilai $sig < \alpha$ yaitu, $0,004 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengembangan produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta. Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulan akhir penelitian pengembangan produk jasa dapat direkomendasikan sebagai masukan bagi pihak perusahaan dalam memperthankan loyalitas peserta.

Kata kunci: Pengembangan Produk, Loyalitas Peserta, Asuransi Syariah



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

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengajuan Munaqasah**
a.n. Sintiatul Janiah
NIM : 161430098

Kepada Yth
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaiklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari **Sintiatul Janiah**, Nim: **161430098**, yang berjudul : ***Pengaruh Pengembangan Produk Mitra Mbrur Plus Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Syariah Jiwa Bumiputera Syariah 1912 Cabang Serang.*** kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN 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, 12 Juni 2020

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 19630225199003105

Pembimbing II

Dr. Dedi Sunardi, M.H.

NIP. 198009262009011007


PERSETUJUAN

**PENGARUH PENGEMBANGAN PRODUK MITRA MBRUR
PLUS TERHADAP LOYALITASe PESERTA ASURANSI
JIWA BUMIPUTERA SYARIAH 1912 CABANG SERANG**

Oleh:


SINTIATUL JANIAH
Nim. 161430098

Pembimbing I,



Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 19630225199003105


Pembimbing II,



Dr. Dedi Sunardi, M.H.
NIP. 198009262009011007

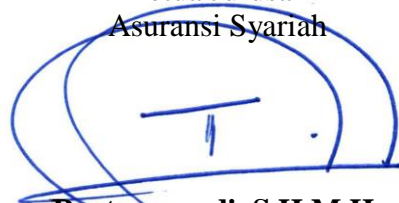
Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



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

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah



Rustamunadi, S.H.M.H.
NIP. 19670241989031001

PENGESAHAN

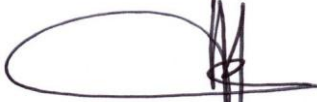
Skripsi a.n. **Sintiatul Janiah**, Nim: **161430098** yang berjudul : ***Pengaruh Pengembangan Produk Mitra Mbrur Plus Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah 1912 Cabang Serang.*** Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 30 juni 2020.

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, 30 Juni 2020

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Itang, M. Ag
NIP. 197108041998031003

Penguji I

Sekretaris Merangkap Anggota,



Ainul Yakin, M.E
NIDN. 2021079002

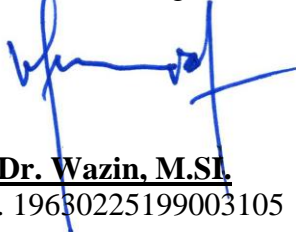
Anggota

Penguji II



Hendrieta Erieka, S. E. M. Si
NIP.19836112006042001

Pembimbing I

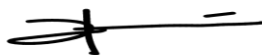


Dr. Wazin, M.SI
NIP. 19630225199003105



Aan Ansori, M. Kom, M. M
NIP. 193710152007011027

Pembimbing II



Dr. Dedi Sunardi, M.H.
NIP. 198009262009011007

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah. Tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita say.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk Abah, Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Lalu teruntuk Mamah, terimakasih juga atas limpahan Do'a yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Mamah lakukan, semua adalah yang terbaik.

Terimakasih selanjutnya untuk Aa dan Teteh saya yang luar biasa dalam memberikan dukungan dan Do'a tanpa henti. Aa Asep Fatullah dan Teh Sinta Diniyah, yang selama ini telah mengajarkan apa yang belum pernah saya ketahui, kalian adalah tempat saya berlari ketika saya merasa tidak ada yang memahami diluar rumah.

MOTTO

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan ‘umrah karena Allah.”

[Al-Baqarah/2 : 196].

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama: Sintiatul Janiah, dilahirkan pada tanggal 12 juni 1998 di Serang. Anak ke-3 dari sepuluh bersaudara. Nama bapak, Suhaemi dan nama ibu, Sutihat, alamat, Komplek Lebak Indah Desa Terondol Kecamatan Serang Kabupaten Serang Provinsi Banten. Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

SDN KUBANG APU lulus pada tahun 2009

MTS UMMUL QURO AL-ISLAMI lulus pada tahun 2012

MA UMMUL QURO AL-ISLAMI lulus pada tahun 2015

UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Asuransi Syariah tahun 2016.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan anugerah dan kekuatan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlakunya. Dalam penulisan skripsi yang berjudul **Pengaruh Pengembangan Prooduk Mitra Mabror Plus Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah 1912 Cabang Serang**, merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah

mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
3. Bapak Rustamunadi, S.H.,M.H., Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Hanafi, M.Pd., M.A., Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Wazin, M.SI. selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Dedi Sunardi, M.H. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah penyusun berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapat balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat. Aamiin. Penyusun berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 12 Juni 2020

Sintiatul Janiah
NIM: 161430098

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
G. Kerangka Pemikiran	14
H. Sistematika Penulisan	16
BAB II : KAJIAN TEORITIS	18
A. Pengembangan Produk	18
1. Pengertian Pengembangan Produk	18

B. Produk	21
1. Pengertian Produk	21
2. Karakteristik Produk	23
3. Strategi Produk.....	25
4. Atribut Produk.....	28
5. Kualitas Produk.....	29
6. Harga Produk	33
7. Strategi Harga.....	34
C. Loyalitas Nasabah.....	37
1. Karakteristik Loyalitas	40
2. Tahapan Loyalitas	42
D. Asuransi Syariah	44
1. Pengertian Asuransi	44
2. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah.....	47
3. Akad-Akad Asuransi Syariah.....	48
4. Perbedaan Auransi Syarian dan Konvensional	50
5. Landasan Hukum Asuransi	51
E. Hubungan Antar Variabel.....	53
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	55
G. Hipotesis	59
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	61
A. Tempat dan Waktu Penelitian	61
B. Populasi dan sampel.....	61
C. Instrument Pengempulan Data	64
D. Teknik Pengumpulan Data.....	66

E. Operasional Antar Variabel.....	68
F. Teknik Analisis Data.....	75
1. Uji Validitas.....	75
2. Uji Reliabilitas.....	76
3. Uji Asumsi Klasik	77
4. Persamaan Regresi Linear	
Sederhana.....	79
5. Uji Hipotesis.....	80
BAB IV : HASIL PENELITIAN	83
A. AJB Bumiputera 1912 Syariah Serang.....	83
B. Deskripsi Data.....	85
C. Hasil Kuesioner	95
1) Tabulasi Jawaban Responden	
Variabel X.....	95
2) Tabulasi Jawaban Responden	
Variabel Yang.....	100
D. Deskriptif Analisis Data.....	106
1. Uji validitas	106
2. Uji Reliabilitas	108
3. Pengujian Asumsi Klasik	109
a. Uji Normalitas.....	110
b. Uji heterokidastisitas.....	112
c. Uji Autokorelasi.....	113
4. Persamaan Regresi Linear	
Sederhana.....	114
5. Hipotesis.....	115

a. Uji Parsial (Uji T).....	115
b. Uji Koefisien Korelasi (R)	117
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	119
E. Kesimpulan Analisis Penelitian	120
BAB V : PENUTUP	121
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran-saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 3.1	Skor Skala Likert.....	66
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	69
Tabel 3.3	Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	79
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	81
Tabel 4.1	Penetapan Premi.....	86
Tabel 4.2	Ilustrasi Manfaat Mitra Mabrus.....	87
Tabel 4.3	Jumlah Nasabah Mitra Mabrus Plus Pada Tahun 2017-2019	90
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia.....	91
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan	92
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Penghasilan.....	93
Tabel 4.8	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pemegang Polis	94
Tabel 4.9	Responden Berdasarkan Sumber Pengetahuan	94
Table 4.10	kesesuaian dengan spesifikasi.....	95
Tabel 4.11	value (nilai)	96
Table 4.12	cocok untuk digunakan	97
Table 4.13	dukungan	98
Table 4.14	kesan psikologi.....	99
Table 4.15	suspect.....	100

Table 4.16	prospect	101
Table 4.17	disqualifield prospect	102
Table 4.18	first time customer.....	102
Table 4.19	reapet customer	103
Table 4.20	client.....	104
Table 4.21	advocate.....	105
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel (X)	106
Tabel 4.23	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel (Y)	107
Tabel 4.24	Hasil Uji Reliabilitas	108
Tabel 4.25	Hasil Uji Normalitas	111
Tabel 4.26	Hasil Uji Heterokidastisitas.....	112
Tabel 4.27	Hasil Uji Autokorelasi.....	113
Tabel 4.28	Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	113
Table 4.29	persamaan regresi linear sederhana.....	114
Tabel 4.30	Hasil Uji T.....	115
Tabel 4.31	Hasil Uji Koefisien Korelasi	118
Tabel 4.32	Pedoman Interprestasi Koefisien Korelasi	118
Tabel 4.33	Hasil Uji Koefisien Dterminasi.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas P-P Plot Residual	110
--	-----