

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata 1 (S1) Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, termasuk pencabutan Gelar Akademik.

Serang, 29 April 2019

Uswatun Hasanah
NIM :141600051

ABSTRAK

Uswatun Hasanah, 141600051 “Strategi Pemasaran Agen PT. Prudential Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah”, Program Strata 1 (S1), Konsentrasi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2019.

Dalam meningkatkan target penjualan suatu produk PT. Prudential menentukan strategi pemasaran. Suatu produk tidak akan dibeli bahkan tidak dikenal apabila konsumen tidak mengetahui kegunaan dan keunggulan PT. Prudential. Untuk itulah konsumen yang menjadi sasaran produk perusahaan perlu di berikan informasi yang jelas dan lengkap. Apabila strategi pemasaran yang dijalankan baik, maka target penjualan pun akan semakin terlihat meningkat, sesuai kemampuan perusahaan dalam menjalankan strategi pemasarannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1). Bagaimana strategi pemasaran di lembaga asuransi syariah. 2) Bagaimana Implementasi Strategi pemasaran agen PT.Prudential dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Tujuan Penelitian ini adalah : 1). Untuk mengetahui strategi pemasaran asuransi syariah. 2) untuk mengetahui implementasi strategi pemasaran agen PT.Prudential dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang teknik pengumpulan data : observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Kesimpulan penelitian ini adalah: Strategi pemasaran mempunyai peranan penting untuk keberhasilan usaha perusahaan umumnya dan bidang pemasaran khususnya.adapun strategi pemasaran di lembaga asuransi syariah yaitu strategi produk, strategi promosi, strategi sumber daya manusia, strategi proses. Selain itu strategi yang dilakukan PT.Prudential dalam mempertahankan loyalitas nasabah yaitu komunikasi membina hubungan baik jangka panjang, memberikan perhatian khusus serta menawarkan program menarik untuk menjaga loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Strategi Pemasaran agen, Loyalitas nasabah



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

. Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0251) 2000323 Fax. 0354-200022 E-mail: iainbanten@yahoo.com

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **PengajuanMunaqasah**
a.nUswatun Hasanah
NIM : 141600051
Kepada Yth
DekanFakultasEkonomidanBisnis
Islam UIN SMH Banten
Di -
Serang

Assalamu ’alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkandenganhormat,
bahwasetelahmembacadanmenganalisisertamengadakankoreksisepenu
hnya, maka kami berpendapatbahwaskripsi saudara Uswatun Hasanah,
NIM : 141600051 yang berjudul **Strategi Pemasaran Agen PT**
Prudential Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah
telahdapatdiajukansebagaisalahsatusyaratuntukmelengkapiujianmunaqa
syahpadaFakultasEkonomidanBisnis Islam
JurusanAsuransiSyariahUniversitas Islam Negeri Sultan
MaulanaHasanuddinBanten.

Demikian atas segala perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 29 April 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Hj. NihayatulMasykuroh, M.SI
NIP.19640212 199103 2 003

RatuHumaemah, S. Hum, M.Si
NIP. 19800310201102008

**STRATEGI PEMASARAN AGEN PT
PRUDENTIAL DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH**

Oleh :

USWATUN HASANAH
NIM. 141600051

Di bawah Bimbingan :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. HjNihayatulMasykuroh,M.SI
NIP. 19640212 199103 2 003

RatuHumaemah, M.Si.
NIP. 19800310201102008

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. 19670924 198903 1 001

PENGESAHAN

Skripsi atas nama **USWATUN HASANAH**, NIM: **141600051** yang berjudul: (**Strategi Pemasaran Agen PT. Prudential Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah**) telah diajukan dalam Sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 29 April 2019

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, 29 April 2019

Sidang Munaqosyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekertaris Merangkap Anggota,

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

Ikin Ainul Yaqin, M.E

Penguji I,

Penguji III,

Dr. Itang., M.Ag
NIP. 19710804 199803 1 003

Dedi Sunardi, M.H
NIP. 19800926 200901 1 007

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Ratu Humaemah, M.Si.
NIP. 19800310201102008

PERSEMBAHAN

ALHAMDULILLAH SEGALA PUJI BAGI ALLAH. YANG MELIMPAHKAN KENIKMATAN DAN KARUNIA. DENGAN PENUH KERENDAHAN HATI, KUPERSEMBAHKAN KARYA TULISINI UNTUK KEDUA ORANG TUAKU HJ.HOLIDAH DAN H.SANJAWI :

‘‘EMA DAN ABAH’’

Sebagai wuud baktiku dan cintaku kepada kalian serta terimakasih untuk setiap do'a, kasih sayang, nasihat, motivasi, dan pengorbanan yang selalu kalian berikan kepadaku, tanpa do'a dan retu kalian aku tidak dapat sampai dititik ini

MOTTO

تَكُونَ أَنِ الْآءِ بِالْبَطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالُكُمْ تَأْكُلُوا لَا إِمْنُونَ أَلَّذِينَ يَأْكُلُونَهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرَاضِ عَنْ تَحْرِةٍ

*“Hai orang-orang yang beriman,
janganlah kamu saling memakan hartasama mudah jalan yang batil,
kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di
antaraku dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah
adalah Maha Penyayang kepadamu”. (An-Nisa : 29)*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Uswatun Hasanah, dilahirkan di Cilegon 07 November 1996 yang beralamat di Kampung Palas kelurahan Bendungan Kecamatan Cilegon Kota Cilegon Kabupaten Serang Provinsi Banten.

Pendidikan formal yang diselesaikan oleh penulis adalah SDN Bendungan II lulus tahun 2008, MTS Al-Jauharotunnaqiyah Cibeber lulus tahun 2011, dan MA Al-Jauharotunnaqiyah Cibeber lulus tahun 2014, penulis melanjutkan ke Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada progra, strata satu (S1) Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat 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 akhlaknya.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul Strategi Pemasaran Agen PT Prudential Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah(Study kasus PT Prudential Cilegon). Merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

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

1. Bapak Prof. Dr.H. FauzulIman, 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.S.I selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, motivasi, koreksi dan perbaikan didalam penyusunan skripsi ini dengan tulus hati.
3. Bapak Rustamunadi, S.H, M.H selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Ibu Ratu Humaemah, S.Hum, M.SI selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, koreksi, pengarahan dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr.Chairul Akmal selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
6. Ibu Rima dan Bapak Adit selaku narasumber wawancara di PT Prudential Cilegon

7. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi besar harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Aamiin.

WassalamualaikumWr. Wb.

Serang,29 April 2019

Uswatun Hasanah
Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kerangka Pemikiran.....	7
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	19

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Asuransi Syariah.....	21
1. Pengertian Asuransi	21
2. Pengertian Asuransi Syariah	21
3. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional	23
4. Dasar Hukum Asuransi Syariah.....	26
B. Pengertian Strategi Pemasaran.....	27
C. Tinjauan Umum Agen Asuransi Syariah	33
1. Pengertian Agen	33
2. Peran dan Fungsi Agen	36
D. Loyalitas Nasabah.....	39
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	39
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas	42
3. Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	42

BABIII KONDISI OBJEKTIF PT.PRUDENTIAL LIFE

ASSURANCE

A. Sejarah Perusahaan	45
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
C. Profil Perusahaan	48

D. Struktur Organisasi	49
E. Logo Perusahaan	49
F. Macam-macam Produk	50

BAB IV STRATEGI PEMASARAN AGEN PT PRUDENTIAL DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH

A. Strategi Pemasaran Agen Asuransi Syariah.....	61
B. Implementasi Strategi Pemasaran Agen PT. Prudential Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah.....	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN