

## **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 dibidang penulisan karya tulis 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, 22 September 2021

**Dewi Avi Yuniyanti**  
**NIM. 171430153**

## ABSTRAK

Nama: **Dewi Avi YuniYanti**, NIM: **171430153**, Judul Skripsi: ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Untuk Menunjang Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah (PT. Prudential Cabang Cilegon)***

Perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat, berbagai macam perusahaan semakin kuat khususnya perusahaan yang ada di Indonesia. Mereka berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul. Dalam bisnis ekonomi persaingan tersebut tidak terkecuali dengan bisnis Asuransi Syariah persaingan yang semakin ketat, persaingan tersebut selalu dikaitkan dengan adanya kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pelayanan kepada Nasabah untuk menunjang pemasaran Asuransi Syariah.

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah untuk menunjang pemasaran Asuransi jiwa syariah?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah untuk menunjang pemasaran pada PT.Prudential Asuransi jiwa syariah cabang cilegon.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT.Prudential Asuransi jiwa syariah cabang cilegon, jumlah sampel yang diambil sebanyak 40 nasabah. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Adapun dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan data tersebut menggunakan program *SPSS V.21.0*. Menggunakan uji instrument menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas sedangkan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas. Uji statistic menggunakan uji t (persial) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari nilai  $t_{hitung} X$  sebesar 7.229, dan nilai  $t_{tabel}$  dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$   $df (n-k-1) = (40-1-1) = 38$  maka besar  $t_{tabel} = 2.02439$  jadi  $t_{hitung} X > (7.229 > 2.02439)$  dan tingkat signifikan  $X$  0.000 lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang artinya secara parsial variabel independen yaitu Kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Menunjang Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, dan menunjang pemasaran*



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lamp : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : **Pengajuan Munaqasah**  
**a.n. Dewi Avi yuniyanti,**  
NIM: 171430153

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, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Dewi Avi yuniyanti, NIM: 171430153 yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Untuk Menunjang Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah (PT.Prudential Cabang Cilegon)** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

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

Serang, 22 September 2021

Pembimbing II

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

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNTUK  
MENUNJANG PEMASARAN ASURANSI JIWA SYARIAH  
(PT. Prudential Cabang Cilegon)**

Oleh:

**DEWI AVI YUNYANTI**  
**NIM. 171430153**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



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

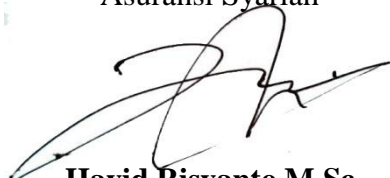
Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam



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

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah



**Havid Risyanto, M.Sc.**  
**NIP. 198510252015031005**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n.**DEWI AVI YUNYANTI**, NIM: 171430153 yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan untuk Menunjang Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah (PT.Prudential Cabang Cilegon)** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 22 September 2021

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

Serang, 22 September 2021

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



**Dr. Budi Sudrajat, M.A**  
NIP. 198361120060422001



**Trisna Taufik Damawansyah, M.E**  
NIP.19910524202020121008

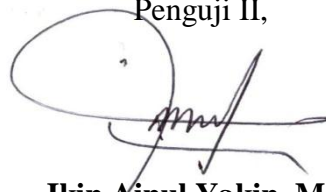
Anggota:

Penguji I,



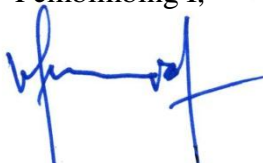
**Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak**  
NIP. 197408222005012003

Penguji II,




**Ikin Ainul Yakin, M.E**  
NIDN. 2021079002

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



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

## **PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini ku persembahkan untuk kedua orangtuaku yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan ayahanda tercinta. . . .

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecilku ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, dan selalu menasehatiku menjadi lebih baik.

Terimakasih Semuanya. . . . .

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*“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.”*

**(QS. Al-Hashr [59]: 18)**

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis bernama Dewi Avi Yuniyanti, dilahirkan pada tanggal 8 April 1999, di Cilegon dari hasil perkawinan Bapak Bayumi Sanusi dan Tuti Fujianti, alamat Jl.Fatahillah.Sukasari Kelurahan Randakari Kecamatan Ciwandan Kota Cilegon-Banten.

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN Serangilir Ciwandan Kota Cilegon, lulus pada tahun 2011
2. MtsN 4 Serang, lulus pada tahun 2014
3. SMAS Daar El-Falaah Pandeglang-Banten, lulus pada tahun 2017
4. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Asuransi Syariah tahun 2017.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Anugerah dan kekuatan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya. Dalam penulisan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENUNJANG PEMASARANASURANSI JIWA SYARI'AH (PT.Prudential Cabang Cilegon)** Merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Asuransi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Karena itu melalui kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultah Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Bapak Havid Risyanto, M.Sc, Ketua Jurusan Asuransi Syari'ah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
6. Bapak Dr.Wazin, M.Si Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dedi Sunardi, M.H Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan didalam penulisan skripsi ini.
8. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Asuransi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga Mamah, bapak, dan adik-adikku yang senantiasa sudah mendoakan dan memberikan motivasi agar penyusun dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku dan calon suami yang selalu mendukung serta mendoakan saat pembuatan skripsi ini.

Akhirnya hanya Kepada Allah penyusun berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikkkan dari semua pihak mendapat balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat.Aamiin.

Serang, 22 September 2021

**Dewi Avi Yuniyanti**  
**NIM : 171430153**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Penelitian Terdahulu .....	7
F. Kerangka Pemikiran .....	12
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b> .....	15
A. Konsep Pelayanan.....	15
B. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Ekonomi Islam.....	18

	C. Konsep Kepuasan Konsumen .....	22
	D. Pengertian Pemasaran .....	24
	E. Strategi Pemasaran.....	26
	F. Variabel Penelitian.....	27
	G. Hipotesis .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
	A. Waktu Tempat dan Pendekatan Penelitian .....	29
	B. Sumber Data dan Jenis Penelitian.....	29
	C. Pengukuran Instrumen .....	31
	D. Variabel Penelitian.....	32
	E. Populasi dan Sampel.....	32
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
	G. Teknik Analisis Data .....	34
	H. Uji Asumsi Klasik.....	38
	I. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>46</b>
	A. Gambaran Umum PT.Prudential Life Assurance .....	46
	B. Visi dan Misi PT.Prudential.....	49
	C. Deskripsi Data.....	51
	D. Pembahasan dan Hasil .....	66
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
	A. Kesimpulan .....	76
	B. Saran .....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan (X) .....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Menunjang Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah (Y) .....	55
Tabel 4.5 Reliabilitas Instrumen Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.6 Reliabilitas Instrumen Minat Berasuransi .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	61
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Korelasi .....	62
Tabel 4.12 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji t .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	57
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Gambar Kurva Uji t.....	64