

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aditya Juniarto, 2014 *Compony Profile Prudential Syariah Cilegon*: PT. Prudential Syariah Indonesia.
- Agung Bhuono, 2007 *Strategi memilih metode statistic dengan perangkat lunak*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Alma, Buchari, 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung.
- Bambang Hartono, 2010 *Management Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bareta, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Atep.
- Basu Swastha, 2004 *Manajemen Pemasaran modern cet.1*, Yogyakarta: liberty.
- Husein Umar, 2008, *Riset Strategi Pemasaran* (Jakarta: Gramedia pustaka utama.
- Imam Ghozali, 2009 *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ivonne Wood, 2009 *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jonathan Sarwono, 2012 *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kulitatif*, menggunakan prosedur SPSS, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Maya Merlinda, 2007 *Perencanaan keuangan pribadi*, Yogyakarta: Andi Yoga.

- Nugroho, Sudibiyo, 2005 *Manajemen pemasaran cet.1*, Jakarta: Nugroho.
- Rambat Luplyoandi, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba empat.
- Rosady Ruslan, 2020 *Metode Penelitian Public Realitions dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Singgih Sentoso, 2011 *Mastering SPSS Versi 19*, Jakarta: Elex Media komputindo.
- Sofyan Assauri, 2004 *Manajemen pemasaran cet.1*, Jakarta: Rajawali.
- Sugiono, 2012 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012 *Statistik untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Bisnis*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta: Fandy.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi)

WEBSITE

- Referensi: <https://tafsirweb.com/1291-quran-surat-baqarah-ayat-267.html>
- Yeni Dahniar, "Validitas dan Reabilitas," artikel diakses pada 8 April 2021
- <https://www.prudential.co.id/id/our-company/abput-prudential-indonesia/> Diakses pada 20 Mei 2021.

JURNAL DAN SKRIPSI

Rumiyati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam* (jurnal pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Bandar Lampung)

Syurdiah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Prudential life Assurance Pekanbaru* (Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2021)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	23	57,5 %
Perempuan	17	42,5 %
Jumlah	40	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
22 – 30	29	72,5%
31 – 40	11	27,5%
Jumlah	40	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

**Hasil uji validitas variabel Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan
(X) dengan menggunakan Program SPSS 21.0.**

No	Variabel X	Uji Validitas		Keterangan
		r hitung	r table	
1	Item 1	0,672	0,3044	Valid
2	Item 2	0,713	0,3044	Valid
3	Item 3	0,368	0,3044	Valid
4	Item 4	0,802	0,3044	Valid
5	Item 5	0,580	0,3044	Valid
6	Item 6	0,457	0,3044	Valid
7	Item 7	0,611	0,3044	Valid
8	Item 8	0,565	0,3044	Valid
9	Item 9	0,315	0,3044	Valid
10	Item 10	0,841	0,3044	Valid

Hasil Uji Validitas Menunjang Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah(Y)

No	Variabel Y	Uji Validitas		Keterangan
		R hitung	r table	
1	Item 1	0,498	0,3044	Valid
2	Item 2	0,439	0,3044	Valid
3	Item 3	0,620	0,3044	Valid
4	Item 4	0,486	0,3044	Valid
5	Item 5	0,809	0,3044	Valid
6	Item 6	0,800	0,3044	Valid
7	Item 7	0,768	0,3044	Valid
8	Item 8	0,754	0,3044	Valid
9	Item 9	0,782	0,3044	Valid
10	Item 10	0,442	0,3044	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

Reliabilitas Instrumen Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

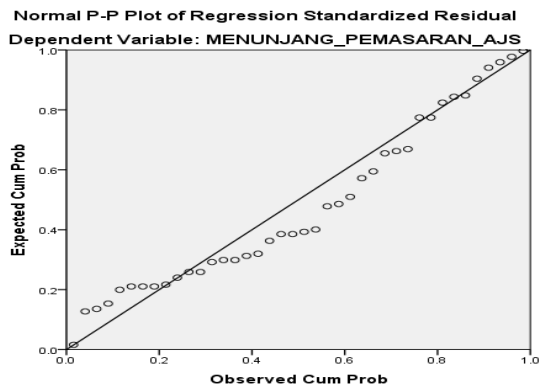
Cronbach's Alpha	No of Items
.799	10

Reliabilitas Instrumen Minat Berasuransi

Reliability Statistics

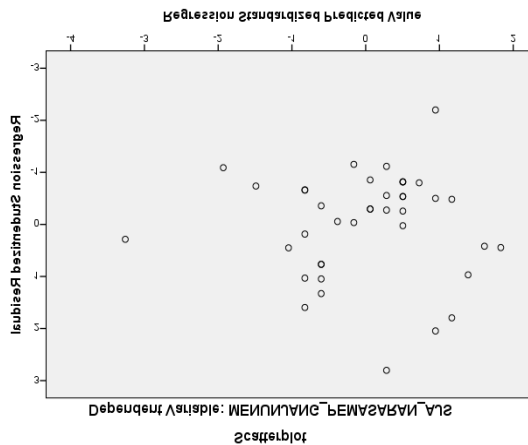
Cronbach's Alpha	No of Items
.896	10

Hasil Uji Normalitas



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

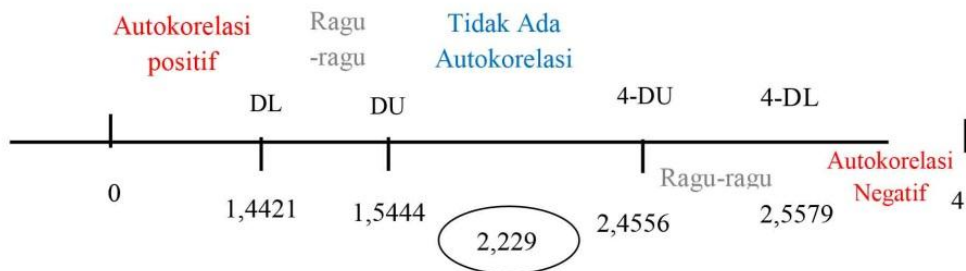
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Turbin-Watson
1	.761 ^a	.579	3.62255	2.229



Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.857	5.005		.571	.572
	KUALITAS_PELAYANAN	.928	.128	.761	7.229	.000

Sumber : Output Data SPSS 21.0

**Koefisien Korelasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.568	3.62255	2.229

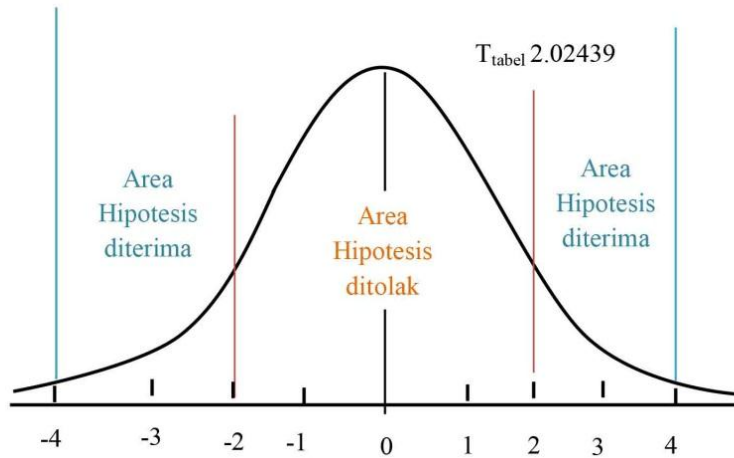
Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.857	5.005		.571	.572
	MENUNJANG_PEMASARAN	.928	.128	.761	7.229	.000

Kurva Uji t

T_{hitung}

$X = 7.229$



Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.568	3.62255	2.229

Lampiran 2: Lembar Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Nasabah PT.Prudential cabang cilegon

di Tempat

Dengan hormat, Saya Dewi Avi Yuniyanti mahasiswi Jurusan Asuransi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Mengharap kesediaan saudara/saudari untuk berkenan mengisi kuesioner untuk menunjang penelitian skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Untuk Menunjang Pemasaran Asuransi Jiwa Syari'ah". Berikut ini Saya sertakan sedikit penjelasan tentang Asuransi syari'ah.

Pengertian Asuransi dalam Undang-undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian sebagaimana Pasal 1 Ayat (1) : "Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pengganti kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan."

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dalam Bab 9 Pasal 246 Asuransi yaitu berbunyi: "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dimana seseorang penanggung mengikat diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan pergantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang

diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu”.

Dalam konsep Asuransi syariah yaitu bentuknya perjanjian atau akad yaitu akad hibah (Tabarru') sebagai bentuk tolong-menolong atau saling menanggung resiko diantara peserta (ta'awwun) sesuai dengan syariat islam. Dan kepemilikan Dana syari'ahnya menerapkan dana bersama (dana kolektif para peserta), jika ada peserta yang mengalami musibah maka peserta lain akan membantu (memberikan santunan) melalui kumpulan Dana Tabarru' ini adalah prinsip sharing of risk. Dan pastinya dengan melakukan Transaksi yang terhindar dari unsur Maysir (Untung-untungan), Gharar (Ketidakjelasan), Riba dan Risywah (suap). Atas kerjasama dan kesediaan waktunya saya ucapkan terima kasih.

I. Petunjuk Pengisian

- Berikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- Keterangan:
 1. Tidak baik
 2. Kurang baik
 3. Cukup baik
 4. Baik
 5. Sangat baik

II. Identitas Responden

- Jenis Kelamin :
- Usia :

Kualitas Pelayanan (X)

NO	Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik
1	Kesiapan petugas dalam melayani nasabah asuransi syariah					
2	Kemauan untuk membantu nasabah asuransi syariah					
3	Cepat dalam merespon nasabah asuransi syariah					
4	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah					
5	Ketepatan dalam melaksanakan janji kepada nasabah					
6	Kelengkapan petugas atau agent asuransi dalam menjelaskan produk dan layanan asuransi syariah yang tersedia					
7	Tindakan petugas atau Agent Asuransi Syariah selalu siap menghadapi keluhan yang dihadapi nasabah					
8	Apakah anda setuju dengan penerapan sistem operasional di perusahaan asuransi syariah					
9	Ketepatan dalam menyelesaikan Klaim nasabah					
10	Kepuasan dalam membeli produk asuransi syariah					

Menunjang Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah (Y)

Tabel 4.3

NO	Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik
1	Asuransi Syariah mengandung unsur keadilan karna menerapkan sistem kemitraan					
2	Mekanisme asuransi syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip asuransi syariah					
3	Persyaratan pengajuan asuransi syariah sudah sesuai dengan prinsip asuransi syariah					
4	Asuransi syariah sesuai dengan norma dan nilai kehidupan syariah islam					
5	Pada akad asuransi syariah ada kejelasan pembayaran premi (iuran tabarru)					
6	Asuransi syariah berlandaskan tolong menolong dan bekerjasama					
7	Asuransi syariah telah menjalankan tata caranya sesuai aturan Al-Qur'an dan Hadits					
8	Asuransi syariah dipengawasi oleh dewan pengawas syariah					
9	Asuransi syariah menggunakan Fatwa MUI					
10	Asuransi syariah terhindar dari unsure gharar , riba , maysir					

Hasil Kuesioner (X)											
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	41
2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	34
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	43
5	4	2	2	2	5	3	5	3	4	5	35
6	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35
7	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
8	5	2	2	4	4	3	4	3	4	5	36
9	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	41
10	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	40
11	5	3	4	3	4	5	2	3	4	4	37
12	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	41
13	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	39
14	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	42
15	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	41
16	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	38
17	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	41
18	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	36
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
20	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
21	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
22	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	38
23	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
26	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44
27	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	39
28	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	39
31	4	2	4	3	4	3	4	3	4	5	36
32	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	43
33	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	35
34	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	40
35	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	30

36	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	24
37	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	36
38	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	35
39	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	40
40	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	35

Tabel 4.4											
Hasil Kuesioner (Y)											
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	39
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	36
4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	41
5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	41
6	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	33
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	41
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
10	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	36
11	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	37
12	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	39
13	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	36
14	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	39
15	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	38
16	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34
17	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	38
18	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	39
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
22	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	38
23	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	38
28	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	35
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	38
31	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	40
32	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	35
33	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
34	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	39
35	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	27

36	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	26
37	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	39
38	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	39
39	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	38
40	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	33