

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 hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipan secara jelas dan 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.

Sarang, 14 Maret 2022



METERAI
TEMPEL
10000
68854AJX754330594
M. KAZKI NUR
NIM : 181430078

ABSTRAK

Nama: **M. Rizki Nur**, NIM: **181430078**, Judul Skripsi: ***Pengaruh Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Platfrom Digital dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membeli Produk Asuransi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang).***

Manajemen pemasaran menjadi hal penting dalam sebuah perusahaan khususnya Asuransi (PT. Asuransi) Umum Bumiputera Muda 1967 dalam menembus pasar, sasaran yang ada perusahaan harus memiliki suatu strategi pemasaran yang efektif agar produk dapat diterima oleh konsumen dan salah satu konsep yang di gunakan platfrom digital dan kualitas layanan. Hal ini ditinjau dari Pengaruh strategi pemasaran dengan menggunakan platfrom digital dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam membeli produk asuransi di masa pandemi covid-19 pada PT.Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran dengan menggunakan platfrom digital dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam membeli produk asuransi di masa pandemi covid-19 dan untuk mengetahui faktor yang dominan antara platfrom digital dan kualitas layanan dalam membeli produk asuransi di masa pandemi covid-19 pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.

Hasil penelitian menunjukkan platfrom digital marketing dan kualitas layanan sama-sama memilki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam membeli produk asuransi di masa pandemi covid-19 pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Kata kunci: *Asuransi, platfrom digital marketing, kualitas layanan, produk, konsumen.*



Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) eksampler
Hal : **Usulan Munaqasyah**
a.n. M. Rizki Nur
NIM. 181430078

Kepada Yth.
Dekan Fakultas
Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN
SMH Banten
di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **M. RIZKI NUR, NIM 181430078** dengan judul Skripsi “**Pengaruh Strategi Platfrom Digital Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membeli Produk Asuransi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang)**”, 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 di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 9 Juni 2022

Pembimbing I

Dr. Itang M.Ag.

NIP.197108041998031003

Pembimbing II

Surahman, M.E.

NIP.198109112015031003

PERSETUJUAN

Pengaruh Strategi *Platform Digital Marketing* dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membeli Produk Asuransi di masa Pandemi Covid-19


(PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang-Banten)

Oleh:

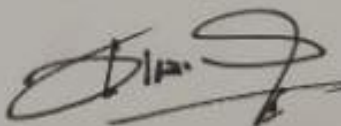
**M. RIZKI NUR
NIM: 181430078**

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Itang M. Sa
NIP. 19710804 199803 1 003

Pembimbing II



Surahman, M.E.
NIP. 19810911 201503 1 003

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam**


Dr. Hj. Ningsatul Maskuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003

**Ketua Jurusan Asuransi
Syariah**


Havid Risvanto, S.Si., M.Sc
NIP. 19851025 201503 1 005

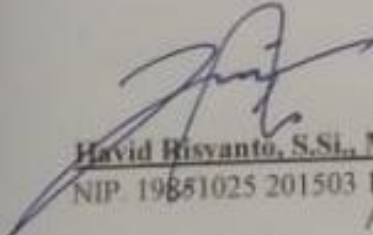
PENGESAHAN

Skripsi a.n M. RIZKI NUR, NIM: 181430078 yang berjudul *"Pengaruh Strategi Platfrom Digital Marketing dan Kualitas Layana Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membeli Produk Asuransi di masa Pandemi Covid-19 (PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang-Serang)"*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 03 Juni 2022, 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.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

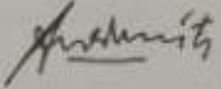
Sekretaris Merangkap Anggota



Havid Bisyanto, S.Si., M.Sc
NIP. 19851025 201503 1 005


Penguji I,

Anggota-Anggota,



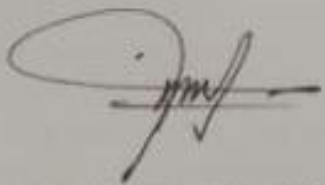
Nurmaini Hamisyah, M.Si.
NIDN. 2005057904

Penguji II,



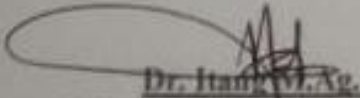
Aan Ansori S.Kom., M.M
NIP. 19731015 200701 1 027

Pembimbing I,




Ikin Ainul Yakin, M.E
NIDN. 2021079002

Pembimbing II,



Dr. Itang W. Ag.
NIP. 19710804 19803 1 003



Surahman, M.E.
NIP. 19810911 201503 1 003

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada : Guru-guru dan Kedua
Orang Tuaku

(Ibu Amamah dan Bapak Zarkasih) dan Mpok (Tiharoh) yang
telah mendidik, membiayai pendidikan dan mendo'akan.

Adik (Fatimah Azzahro) dan kawan-kawanku yang telah
memberikan motivasi kepada penulis baik moril maupun material
yang tak terhitung. Semoga Allah selalu memberikan rahmat dan
hidayah-Nya kepada kita semua, Aamiin ya Robbal A'lamin

MOTTO

قُلْ سَاءَ مَا يَحْكُمُونَ
بِآيَاتِنَا وَلَوْ كَرِهَ
الْغَافِلُونَ
إِنَّ آيَاتِنَا
لَتُحْكَمُونَ
بِهَا
فَإِنْ كُنْتُمْ
تُحِبُّونَ
الْحَيَاةَ الدُّنْيَا
فَاتَّخِذُوا
مَالَكُمْ
بَيْنَ يَدَيْكُمْ
وَأَكْثِرُوا
مِنْهَا
وَلَا تُؤْتُوا
بِهَا
وَجْهًا
مُتَدَبِّرِينَ
وَأَنْتُمْ
تُحْكَمُونَ
بِهَا
فَإِنْ كُنْتُمْ
تُحِبُّونَ
الْحَيَاةَ الدُّنْيَا
فَاتَّخِذُوا
مَالَكُمْ
بَيْنَ يَدَيْكُمْ
وَأَكْثِرُوا
مِنْهَا
وَلَا تُؤْتُوا
بِهَا
وَجْهًا
مُتَدَبِّرِينَ
وَأَنْتُمْ
تُحْكَمُونَ
بِهَا

Katakanlah: " Tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan".

(QS. Al-Maidah ayat : 100)

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Jakarta pada tanggal 27 September 1999, dari Keluarga Bapak Zarkasih dan Ibu Amamah yang merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Pendidikan yang telah ditempuh penulis dimulai dari (TK) TK Nuri Cikarang lulus tahun 2006, kemudian Sekolah Dasar (SD) yaitu di SDN Sukahurip 02 Bekasi lulus tahun 2012, kemudian melanjutkan ke MTsN 1 Rawamerta Karawang lulus tahun 2015, kemudian melanjutkan ke Madrasah Aliyah (MA) yaitu di MA Tarbiyatul Falah Sukabumi tahun 2018, pada tahun 2018 Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) dengan Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

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

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penulis untuk segera menyelesaikan studi dan skripsi ini.

3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah yang telah mengarahkan dan memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Dr. Itang, M.Ag. dan Bapak Surahman, M.E. selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin (UIN SMH) Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
6. Bapak Haska Suhendra selaku Pimpinan pemasaran PIC. Layanan Syariah Perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 yang telah memberi izin penelitian sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan lancar.
7. Keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT. membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari isi maupun metodologi

penulisannya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan wawasan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT. penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Serang, 15 Juni 2022
Penulis

M.Rizki Nur
NIM. 181430078

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	15
A. Keputusan Nasabah.....	15
1. Tahap-tahap Utama Pengambilan Keputusan	15
2. Proses Pengambilan Keputusan	21

3. Tipe-tipe Pengambilan Keputusan	23
4. Kriteria Pengambilan Keputusan	23
5. Pengambilan Keputusan dalam Pandangan Islam	24
6. Faktor-faktor Pengambilan Keputusan.....	26
B. Strategi Pemasaran.....	29
1. Strategi Pemasaran	29
2. <i>Digital Marketing</i>	31
3. Indikator <i>Digital Marketing</i>	35
4. Platform Digital.....	39
5. Faktor Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Platform Digital.....	41
C. Kualitas Layanan	43
1. Unsur-unsur Kualitas Layanan.....	43
2. Perspektif Kualitas	44
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	46
4. Dimensi Kualitas Layanan	48
5. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	52
6. Indikator Kualitas Pelayanan	53
D. Penelitian terdahulu	55
E. Kerangka Pemikiran.....	59
F. Hipotesis Penelitian	60
BAB III METODE PENELITIAN.....	63
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	63
1. Waktu dan Lokasi penelitian.....	63
2. Pendekatan Penelitian	63

B. Waktu dan lokasi penelitian.....	64
1. Waktu Penelitian	64
2. Lokasi Penelitan	64
C. Populasi dan Sampel	65
1. Populasi	65
2. Sampel.....	66
D. Sumber dan teknik Pengumpulan	68
1. Jenis Data	68
2. Sumber data.....	68
3. Teknik Pengumpulan data.....	68
E. Pengujian Instrumen	70
1. Uji Validitas	71
2. Uji Realibilitas	71
F. Teknik Analisis Data	72
1. Analisis Linear Berganda	73
2. Uji Koefisien Determinasi.....	74
3. Pengujian Hipotesis.....	75
4. Definisi Operasional Variabel.....	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	85
A. Temuan data dan analisis	85
B. Deskripsi Responden	85
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	86
2. Berdasarkan Pekerjaan	87
3. Berdasarkan pendidikan akhir	88
4. Berdasarkan usia	88

C. Deskripsi variabel	90
1. Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	90
2. Platform Digital Marketing (X1).....	90
3. Kualitas Layanan (X2)	91
D. Hasil Uji Instrumen.....	93
E. Teknik Analisis Data.....	97
1. Analisis Regresi Linier Berganda	97
2. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	98
3. Uji Simultan (Uji F)	100
4. Uji Perisai (Uji t).....	102
5. Uji Asumsi Klasik	104
6. Hasil Uji Hipotesis	110
BAB V PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3 Keterkaitan Hubungan Antara Variabel X1, X2 dengan Y Err
	or! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 PRODUCTION REPORT BY SEGMENT	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Oprasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Responden Platfrom Digital	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Hasil Hasil Validasi Platfrom digital	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Hasil Validasi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8 Hasil Hasil Validasi Keputusan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.9 Hasil Uji Relialiabilitas	Error! Bookmark not defined.

- Tabel 3.10 Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.11 Uji Koefesien Determinasi
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.12 Hasil Uji F.
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.13 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.14 Uji Multikolinearitas
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.15 Uji Autokolerasi
Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil uji normalitas				Error! Bookmark not defined.
Gambar	1.	2	Uji	
Heterokedastisitas				Error! Bookmark not defined.