

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
ATRIBUT PRODUK ISLAM DAN NILAI NASABAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI PT. ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA
KANTOR PEMASARAN KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

NUR IDA ROSADIYAH

NIM : 1420210185

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

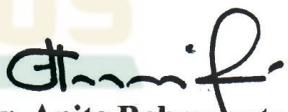
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Nur Ida Rosadiyah
NIM : 1420210185
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus**

benar-benar telah melalui proses pembimbing dengan pembimbing sejak 25 Juli 2018 sampai dengan 28 Maret 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 2 April 2019
Pembimbing,


Dr. Anita Rahmayaty, M. Ag
NIP. 19750112199903 2 003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Nur Ida Rosadiyah / NIM 1420210185
 Fakultas/Prodi : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah**
 Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus”**

telah diajukan pada **2 Mei 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Abdul Haris Naim, S. Ag, MH NIP. 197109071998021001 Ketua /Penguji I	9/5 - 2019	
M. Arif Hakim, M. Ag NIP. 197901072005011006 Penguji II	9/5 - 2019	
Taufikin, M. Si NIP. 198403292015031003 Sekretaris /Penguji III	9/5 - 2019	
Dr. Anita Rahmawaty, M. Ag NIP. 19750112199903 2 003 Dosen Pembimbing	9/5 - 2019	
Dr. Supriyadi, S.H, M.H NIP. 197210201999031001 Dekan	9/5 - 2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Nur Ida Rosadiyah NIM 1420210185 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 2 April 2019

Penulis,



Nur Ida Rosadiyah
NIM. 1420210185

ABSTRAK

Nur Ida Rosadiyah (NIM 1420210185). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus.

Tujuan penelitian ini adalah: *pertama*, untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, *kedua*: untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh atribut produk islam terhadap kepuasan nasabah, *ketiga*: untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah: *pertama*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sumber data penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *sampling aksidental* dengan 98 responden. Teknik pengumpulan data dengan angket atau kuesoner. *Kedua*, objek penelitian adalah nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus.

Berdasarkan uji statistik t pada penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ($10,530 > 1,985$), atribut produk islam ($3,372 > 1,985$) dan nilai nasabah ($0,432 < 1,985$). Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, atribut produk islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan nilai nasabah berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus. Sedangkan uji-f pada penelitian ini menyimpulkan nilai ($53,591 > 2,70$) dan dapat disimpulkan secara bersama-sama kualitas pelayanan, atribut produk islam, dan nilai nasabah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus.

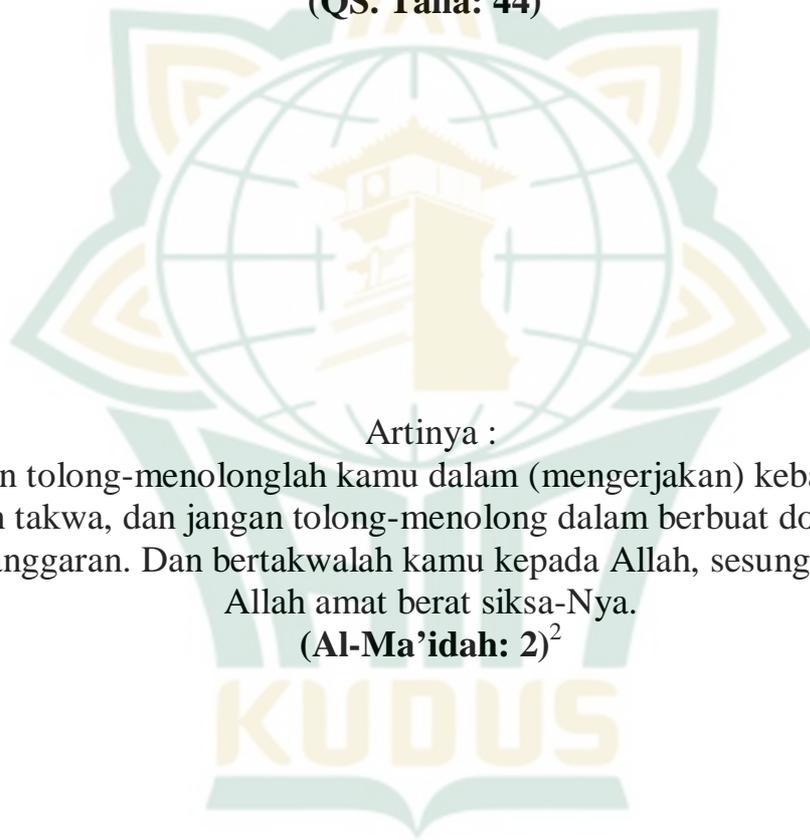
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah.

MOTO

Artinya:

Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut

(QS. Taha: 44)¹



Artinya :

dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

(Al-Ma'idah: 2)²

¹ Alquran, AT- Taha ayat 44, Alquran dan Terjemahannya (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, 2001), 314.

² Alquran, Al- Maidah ayat 44, Alquran dan Terjemahannya (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, 2001),106.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

1. Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, dan Nabi Muhammad SAW yang selalu kuharapkan untuk menyertai setiap langkah dalam hidupku.
2. Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Para Dosen yang telah membimbing sampai saya mendapatkan ilmu yang *Insy Allah* bermanfaat bagi hidup saya.
4. Ibu Dr. Anita Rahmawaty, M. Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa selalu sabar dalam membimbing skripsi saya dari awal sampai akhir pembuatan skripsi ini.
5. Sebentuk ungkapan kasih untuk orang tuaku (ibu Muslimah) kasih terindah yang kumiliki dalam hidupku adalah ibu yang selalu memberikan perhatiannya, cinta kasih dan doa yang senantiasa mengiringi langkahku.
6. Kakaku Hidayatur Rohim, Nofianatul Hasanah dan adikku lulukatul jannah yang selalu motivasiku dan memberikan dorongan hingga terselesaikan karya sederhanaku.
7. Isna, Isni, Yus, Gofur, Faqih, Luqman, Arik, Andik, Khanif, Arifin dan Salafudin, sahabat yang selalu menemani dari awal hingga saat ini. Semoga persahabatan ini tercipta bukan hanya saat kita sama-sama mengejar gelar sarjana tapi jadilah sahabat selamanya.
8. Chus dan Ima sahabatku dari SMA yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
9. Teman-teman Ekonomi Syariah kelas E yang selalu menemani setiap saat perkuliahan yang tidak bisa disebut satu persatu, semoga kita akan tetap bersama.
10. Teman-teman PPL di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus.
11. Teman-teman KKN di desa Telogopandogan, teruntuk Ahmad Muzaidin yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teruntuk calon imamku (mas Nastain) yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
13. Semua pihak yang membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu oleh penulis.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga peyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus)” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, untuk memperoleh gelar sarjana.

Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Mudzakir, M. Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dalam penyelesaian studi.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. H. Ahmad Hamdani Hasanudin selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Dr. Anita Rahmawaty, M.Ag selaku Dosen Pembimbing, yang memberikan waktu, tenaga dan pikirannya dan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
6. Drs. Slamet Susianto selaku Direktur PT. Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Kudus, terima kasih telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
7. Kepada orang tuaku dan saudara-saudaraku yang telah mendoakanku setiap saat tiada henti, yang telah memberikanku segala sesuatu yang sangat berarti, yang telah mendidikku hingga sekarang, yang telah mendukungku di setiap langkah hidupku.
8. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

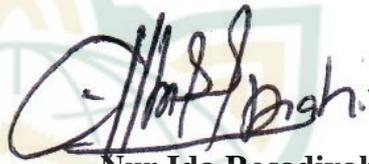
‘Tak ada gading yang tak retak’ begitu juga dengan skripsi ini, masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis

mengharapkan saran dan masukan ataupun kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, sehingga dapat memberikan wawasan kepada para pembaca dan memberikan spirit untuk kita semua.

Kudus, 02 April 2019

Penulis,



Nur Ida Rosadiyah

NIM : 1420210185

