

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PRU SYARIAH DI PT
PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG KUDUS**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Oleh :

ZULFIYA UMAIROH

NIM : 212335

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM /MBS**

2016



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam/ MBS

di –

Kudus

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Skripsi Saudari **Zulfiya Umairoh**,
NIM : 212335, Dengan Judul “**Pengaruh Relationship Marketing dan
Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan
Produk Pru Syariah di PT Prudential Life Assurance Cabang Kudus**”
pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen
Bisnis Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses
pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk
dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut
diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang
direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah wabarakatuh

Kudus, 31 Agustus 2016

Dojen Pembimbing

Dr. Supriyadi, SH, MH.
NIP. 19721020 199903 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KUDUS

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zulfiya Umairoh
NIM : 212335
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Manajmen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh *Relationship Marketing* dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk Pru Syariah di PT Prudential Life Assurance Cabang Kudus”

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

21 September 2016

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Kudus, 26 September 2016



Ketua Sidang/ Penguji I

Penguji II

Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D.
NIP. 19731028 200212 1 002

Junaidi Abdullah, S.Ag, M.Hum.
NIP. 19780130 200604 1 002

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang/ Penguji III

Dr. Supriyadi, SH, MH.
NIP. 19721020 199903 1 001

Karebet Gunawan, SE., MM.
NIP. 19710625 200604 1 009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulfiya Umairoh

NIM : 212335

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam/MBS

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun sepenuhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 31 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



Zulfiya Umairoh

NIM : 212335

Motto

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

(Q.S. Al-Imran : 159)

PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya ini untuk :

- ♥ *Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya lah selalu kuharapkan untuk menyertai setiap langkahku.*
- ♥ *Nabi Muhammad SAW sebagai Sang inspirator hidup.*
- ♥ *Almamaterku tercinta, Jurusan Syaria'ah dan Ekonomi Islam prodi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Kudus.*
- ♥ *Sebentuk ungkapan kasih untuk orang tuaku (Bapak Syafi'i, dan Ibu Siti Jamilah) yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasihat, dan kasih sayang.*
- ♥ *Adekku Isna Robikhah yang selalu mengiringi langkahku untuk mewujudkan anganku.*
- ♥ *Mas Kikin, terimakasih atas semangat dan motivasinya yang diberikan selama ini.*
- ♥ *Untuk lembaga pendukung tulisan ini obyek penelitian di Asuransi Prudential Cabang Kudus.*
- ♥ *Teman-teman MBS B 2012 yang senantiasa mengisi hari-hariku dibangku perkuliahan dengan tawa canda kalian yang akan selalu kukenang dan gak akan pernah kulupakan.*

- ♥ *Teman-teman kost Rozaq temen seperjuangan, Nia, Oliv, Atin, Iva, Inti, Putri, yang tak bisa ku sebutkan satu persatu)*
- ♥ *Teman-teman KKN Sidoarum Jakenan, semoga kita akan menjadi saudara selamanya dan tidak akan putus tali persaudaraan diantara kita.*



KATA PENGANTAR**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillah,. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Semoga kelak di yaumul qiyamah kita semua diakui sebagai ummatnya dan mendapatkan syafa'atnya. Amin. Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *Relationship Marketing* dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk Pru Syariah di PT Prudential Life Assurance Cabang Kudus”**, ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) dalam Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam program studi Manajemen Bisnis Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran, dan arahan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I., selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus.
3. Dr. Supriyadi, SH, M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.
4. Hj. Azizah, S.Ag., MM., selaku kepala perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan STAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua, serta saudara-saudaraku yang senantiasa dengan tulus dan ikhlas dalam memberikan dukungan dan do'anya.
7. Semua teman-temanku kelas MBS b yang senasib seperjuangan, terimakasih atas segala kerjasamanya, bantuan, saran, dan kritiknya yang membangun serta kebersamaanya dalam suka dan duka.
8. Dan semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. Amin.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 31 Agustus 2016

Penulis,



Zulfia Umairoh
NIM: 212335