

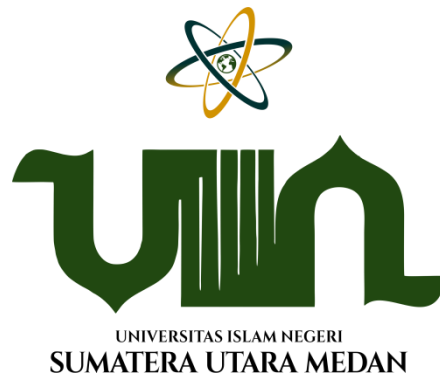
**ANALISIS PERAN DAN STRATEGI PEMASARAN AGEN DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT.  
PRUDENTIAL *LIFE ASSURANCE* CABANG BINJAI  
(*AGENCY PRUSYARIAH PRESTASI AGENCY*)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Nurlisa Tamara  
NIM. 0505171025**

**Program Studi  
ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

**ANALISIS PERAN DAN STRATEGI PEMASARAN AGEN DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT.  
PRUDENTIAL *LIFE ASSURANCE* CABANG BINJAI  
(*AGENCY PRUSYARIAH PRESTASI AGENCY*)**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

**Nurlisa Tamara  
NIM. 0505171025**

**Program Studi  
ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS islam**

**JURUSAN ASURANSI SYARIAH**

**UNIVERSITAS islam NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NURLISA TAMARA**  
NIM : 0505171025  
Tempat/Tgl Lahir : Tandem Hilir II, 09 November 1999  
Alamat : Dusun Pasar V Timur, Tandem Hilir II, Kec. Hampan  
Perak

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS PERAN DAN STRATEGI PEMASARAN AGEN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG BINJAI (AGENCY PRUSYARIAH PRESTASI AGENCY)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.  
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 24 Oktober 2021  
Yang membuat pernyataan

  
METERAN  
TEMPEL  
F3DAJX736985893  
Nurlisa Tamara

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS PERAN DAN STRATEGI PEMASARAN AGEN DALAM  
MEMPERTAHAKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT.  
PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG BINJAI  
(AGENCY PRUSYARIAH PRESTASI AGENCY)**

Oleh:

**Nurlisa Tamara**

NIM. 0505171025

Dapat disetujui sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Asuransi Syariah

Medan, 27 Oktober 2021


**Pembimbing I**

  
**Nurbaiti, M. Kom**  
NIDN. 0108087908

**Pembimbing II**

  
**Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I**  
NIDN.0105018901

Mengetahui  
Ketua Jurusan Asuransi Syariah

  
**Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E.I**  
NIDN. 2029019101

ii

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS PERAN DAN STRATEGI PEMASARAN AGEN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG BINJAI (AGENCY PRUSYARIAH PRESTASI AGENCY)" an. Nurlisa Tamara, NIM 0505171025 Program Studi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 30 Desember 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Asuransi Syariah.

Medan, 30 Desember 2021  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Asuransi Syariah UIN-SU  
Sekretaris,

Ketua



Dr. Muhammad Arif, MA  
NIDN.2112018501



Rahmi Syahriza, S. Th.I, MA  
NIDN. 2003018501

Anggota



Nurbaiti, M.Kom  
NIDN. 0108087908



Muhammad Ikhsan Harahap, MEI  
NIDN. 0105018901



Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, S.HI, M.A  
NIDN. 2001077903



Rahmi Syahriza, S. Th.I, MA  
NIDN. 2003018501

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Medan



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag  
NIDN. 2023047602



## ABSTRAK

Skripsi berjudul “**Analisis Peran dan Strategi Pemasaran Agen dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai (Agency Prusyariah Prestasi Agency)**” atas nama Nurlisa Tamara, Dibawah bimbingan Pembimbing bu Nurbaiti, M.Kom dan Pembimbing Bapak MuhammadIkhsan Harahap, MEI

Orang atau badan hukum yang melakukan fungsi pemasaran untuk dan atas nama penanggung disebut agen asuransi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi taktik pemasaran agen dalam mempertahankan nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Binjai (Agency Prusyariah Prestasi Agency). Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk merepresentasikan topik ini secara mendalam dan komprehensif. Data primer dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan perekaman; data sekunder berasal dari publikasi, jurnal, dan media internet. Kemudian, untuk mengatasi masalah yang dikemukakan, statistik ini dideskripsikan, diperiksa, dan didiskusikan. Menurut temuan penelitian, setiap agen harus memenuhi keenam peran—agen inisiator, penghubung, komunikator, motivator, pendidik, dan administrator—agar dapat berfungsi secara efektif. Karena mempertahankan loyalitas klien adalah inti dari bisnis, keenam fungsi ini sangat membantu agen dalam melakukannya. Selain itu, penjualan pribadi adalah bagian dari rencana pemasaran agen. Agen harus memilih dan mengevaluasi prospek, melakukan pendekatan, melakukan presentasi, mengatasi hambatan, dan menutup kesepakatan sebelum mereka dapat mempromosikan produknya. Setiap agen harus menggunakan 4 teknik personal selling ini. Selain itu, rencana pengembangan untuk mempertahankan pelanggan dibuat oleh agen itu sendiri dengan mendorong partisipasi dan tanggung jawab atas pekerjaannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**Kata Kunci:** *Peran Agen, Strategi Pemasaran Agen Personal Selling, Loyalitas*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, Segala puji hanya milik Allah SWT, yang terlepas dari kekurangan kami dalam berpikir dan berbuat, telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kami masing-masing. Shalawat dan salam kami sampaikan kepada keluarga dan sahabat Nabi Muhammad SAW. Kita hanya bisa berharap bahwa pada hari terakhir, kita semua, sebagai umatnya, akan mendapat manfaat dari perantaraannya.

Terucap rasa terima kasih yang teramat sebab pengarang bersyukur dapat membereskan karya ilmiah skripsi dengan judul **“Analisis Peran Dan Strategi Pemasaran Agen Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai (Prestasi Agency Prusyariah Agency)”** dengan lancar tanpa memiliki kesulitan yang berarti.

Tidak dapat dipungkiri bahwa penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber dalam penulisan skripsi ini. Karena tanpa itu, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini sebelum batas waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, yaitu ayahanda tercinta, Saril, dan ibunda tercinta, Poniah, atas doa, dukungan, kasih sayang, dan bantuan material yang tak henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya hingga jenjang sarjana. Semoga Allah memberi Anda manfaat yang tak terhitung jumlahnya di alam surgawi-Nya. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak :

1. **Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA.** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. **Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag.** sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bersama Bapak/ Ibu Dosen yang sudah membagikan peluang serta sarana belajar pada pengarang.
3. **Ibu Tri nda Fadhila Rahma, S.E. , M.E.** selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah.

4. **Ibu Rahmi Syahriza S. ThI, MA** selaku Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah.
5. **Ibu Nurbaiti, M.Kom** selaku dosen pembimbing yang sudah mau mengosongkan durasi, daya, serta energi mentalnya buat membagikan petunjuk serta edukasi sepanjang pembuatan skripsi ini.
6. **Bapak Muhammad khsan Harahap, MEI** selaku dosen pembimbing yang sudah mau mengosongkan durasi, daya, serta energi mentalnya buat membagikan petunjuk serta edukasi sepanjang pembuatan skripsi ini.
7. **Bapak Muhammad Syahbudi, SEI, MA** selaku dosen Pembimbing Akademik.
8. Pihak **PT. Prudential Life Assurance Cabang Binjai** yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian.
9. Kepada kakanda tercinta **Yeni Purnama Sari, Rika Wulandari**, dan **Nova Sri Rahayu Dista** yang selalu memberikan dukungan, semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada adikku Naura Suci Ramadhani yang tak henti-hentinya memberikan penghiburan di kala aku lelah sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Saya ingin berterima kasih kepada Ryan Taruna, rekan saya dan pendengar yang baik, untuk datang dan mendukung saya selama saya menyelesaikan tesis ini.
12. Teruntuk kakanda **Siti Rahma Utari, S.pd** yang bersedia membantu, memberikan ilmu mengenai pembuatan skripsi kepada penulis. Terima kasih atas ilmunya yang berkah dan luar biasa.
13. Sahabat-sahabat saya **Atika Suryani Harahap, Yuki Dian mawanti, Frissai Gusminar Mutia, Atika Andriani, dan Asmaul Husna** sekaligus sahabat seperjuangan kuliah yang telah memberikan motivasi dan saling mendukung satu sama lain serta bantuan untuk menyelesaikan skripsi.



14. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan ASR C stambuk 2017 Jurusan Asuransi Syariah.
15. Teman saya **Devi, Ayu, Ana, Rizky, Abangda Topik, Maya, Tanti** yang selalu memberikan motivasi dan menghibur penulis di sela-sela kelelahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Sekali lagi terima kasih kepada semua teman-teman dan pihak-pihak yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun telah memberikan semangat kepada saya sebagai penulis dengan memberikan doa, dukungan, dan masukan yang sangat berharga hingga terselesaikannya skripsi ini. Ini selesai.

Saya menghargai kemurahan hati kebaikan dan keaslian. Pengarang cuma dapat berambisi mudah- mudahan Allah SWT membagikan jawaban yang lebih bagus atas amal- amal yang amat baik itu. Saya juga mengetahui kalau skripsi saya jauh dari keutuhan, buat itu saya menginginkan kritik serta anjuran yang membangun serta membangun dari seluruh pihak untuk keutuhan skripsi ini. Mudah- mudahan ibadah yang kita jalani berguna untuk kita seluruh di bumi serta akhirat.

Pengarang melafalkan terima kasih pada seluruh pihak atas dukungannya serta mudah- mudahan data pada skripsi ini bisa berguna bagi semua pihak sebagai penutup. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Medan, 27 Oktober 2021  
Penulis



**Nurlisa Tamara**

## DAFTAR SI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error</b>
! Bookmark not defined.	
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>Error</b>
! Bookmark not defined.	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR SI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB KAJIAN TEORITIS .....</b>	<b>10</b>
A. Agen.....	10
1. Pengertian Agen .....	10
2. Peran Agen .....	12
B. Strategi Pemasaran.....	15
1. Pengertian Strategi.....	15
2. Pengertian Pemasaran.....	17
3. Strategi Pemasaran .....	19
4. Strategi Pemasaran Agen ( <i>personal selling</i> ) .....	24
C. Loyalitas Nasabah.....	27
E. Kerangka Pemikiran.....	34

<b>BAB I METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	36
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian .....	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Analisis Data.....	38
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	41
1. Sejarah Berdirinya PT Asuransi Prudential.....	41
2. Lokasi PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Binjai .....	42
3. Visi dan Misi PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Binjai .....	42
4. Motto PT Asuransi Prudential .....	44
5. Logo PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Syariah .....	44
6. Makna Logo PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Syariah .....	44
7. Struktur Organisasi PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Life Cabang Binjai .....	46
8. Produk Asuransi PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Binjai .....	48
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	52
1. Peran Agen Asuransi PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Binjai Dalam Mempertahankan Loyalitas .....	52
2. Strategi Pemasaran Agen Asuransi PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Binjai Dalam Mempertahankan Loyalitas .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>68</b>

<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>69</b>
--------------------------	-----------

### DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Binjai .....	7
Table 2.1 Kajian Terdahulu.....	35



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Logo PT Asuransi Prudential Syariah.....	46
Gambar 4.2 Makna anak panah pada logo PT. Prudential <i>Life Assurance</i> .....	47
Gambar 4.3 Makna ular pada logo PT. Prudential <i>Life Assurance</i> .....	47
Gambar 4.4 Makna cermin pada logo PT. Prudential <i>Life Assurance</i> .....	47
Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT. Prudential <i>Life Assurance</i> Life Cabang Binjai (Agency Prusyariah prestasi Agency).....	48



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN