

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *TRUST* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH ASURANSI SYARIAH PRUDENTIAL**

(Studi Kasus PT Prudential Life Assurance Divisi Syariah Tebing Tinggi)

SKRIPSI

Oleh :

Laila Hafni
NIM 0505172046

Program Studi
ASURANSI SYARIAH



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

MEDAN

2021

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *TRUST* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH ASURANSI SYARIAH PRUDENTIAL
(Studi Kasus PT Prudential Life Assurance Divisi Syariah Tebing Tinggi)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera
Utara

Oleh :

Laila Hafni
NIM 0505172046



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

MEDAN

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laila Hafni

Nim : 0505172046

Tempat/tgl. Lahir : Naga Kesiangan, 27 Juni 1999

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Dusun II Desa Naga Kesiangan, Kec. Tebing Tinggi, Kab.
Serdang Bedagai

Menyatakan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Value* Dan *Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Syariah Prudential (Studi Kasus PT Prudential Life Assurance Divisi Syariah Tebing Tinggi) adalah benar karya atas penelitian saya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang terdapat di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan akan saya pertanggungjawabkan keasliannya.

Medan, 16 November 2021

Menyatakan,



Laila Hafni

0505172046

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *TRUST* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH ASURANSI SYARIAH PRUDENTIAL
(Studi Kasus PT Prudential Life Assurance Divisi Syariah Tebing Tinggi)**

Oleh :
Laila Hafni
NIM. 0505172046

Dapat disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Asuransi Syariah

Medan, 04 Februari 2022

Pembimbing I



Imsar, M.Si
NIDN. 2003038701

Pembimbing II



Juliana Nasution, M.E.I
NIDN. 2020079202

Mengetahui
Ketua Jurusan Asuransi Syariah



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

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Perceived value* Dan *Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Syariah Prudential (Studi Kasus PT Prudential Life Assurance Divisi Syariah Tebing Tinggi)” atas nama Laila Hafni, NIM 0505172046 Program Studi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 24 Februari 2022 Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Asuransi Syariah.

Medan, 09 September 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Asuransi Syariah

Ketua

Dr. Muhammad Arif, MA
NIDN. 2112018501

Sekretaris

Rahmi Syahriza, S.Thi, MA
NIDN. 2003018501

Anggota

Pembimbing I

Imsar, M.Si
NIDN. 2003038701

Pembimbing II

Juliana Nasution, M.E.I
NIDN. 2020079202

Penguji I

Dr. Muhammad Ramadhan, MA
NIDN. 2003016903

Penguji II

Khairina Tambunan, M.E.I
NIDN. 0112018501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 202304602

ABSTRAK

Laila Hafni, Nim 0505172046. “PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *TRUST* TERHADAP LOYALITAS NASABAH ASURANSI SYARIAH PRUDENTIAL”. Dibawah bimbingan pembimbing Skripsi 1 oleh Bapak Imsar, M.Si dan Pembimbing Skripsi 2 oleh Ibu Jiliana Nasution, M.E.I.

Menurut Syariah, asuransi syariah adalah suatu usaha untuk saling melindungi dan membantu antara banyak orang dan pihak melalui investasi atau aset, atau antara banyak orang dan pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'*. Risiko melalui akad (kontrak). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived value* dan *trust* terhadap loyalitas nasabah asuransi syariah prudential, baik sebagian maupun secara keseluruhan. Metode yang digunakan metode kuantitatif. Data survei diperoleh dari survei dengan mencari sampel menggunakan metode slovin. Survei dilakukan terhadap 83 nasabah PT Prudential Life Assurance Divisi Syariah Tebing Tinggi. Kuesioner menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini variabel pengaruh *perceived value* dan *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Kedua, secara parsial variabel *perceived value* juga berpengaruh terhadap loyalitas, dan variabel *trust* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi syariah Prudential.

Kata Kunci : *Perceived Value, Trust, Loyalitas, Asuransi Syariah*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya dan tidak lupa shalawat berangkaian salam tak lupa saya junjungkan kepada Nabi besar Muhammad Rasulullah SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUAH *PERCEIVED VALUE* DAN *TRUST* TERHADAP LOYALITAS NASABAH ASURANSI SYARIAH PRUDENTIAL (Studi Kasus PT Prudential Life Assurance Divisi Syariah Tebing Tinggi)”**. Disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dalam penulisan ini, penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai kesulitan-kesulitan dalam menyelesaikannya. Namun berkat bantuan Allah SWT dan dari semua pihak serta dengan usaha yang maksimal sesuai kemampuan penulis, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Atas bantuan tersebut, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sumatera Utara
3. Ibu Tri Indah Fadhila Rahma, M.E selaku ketua jurusan Asuransi Syariah beserta Ibu Rahmi Syahriza, S.Thi, MA selaku sekretaris jurusan prodi Asuransi Syariah yang telah membantu dan membimbing kelancaran perkuliahan.
4. Bapak Imsar, M.Si selaku pembimbing skripsi 1 dan Ibu Juliana, M. E.I selaku pembimbing skripsi 2 saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, hingga pikiran untuk membimbing saya sehingga proposal ini dapat selesai dengan sebagaimana yang telah diharapkan.

5. Terima kasih kepada penasehat akademik saya Ibu Dra. Zainarti, MM yang dengan kesabarannya telah membimbing saya pada masa perkuliahan ini.
6. Terimakasih kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sumatera Utara yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi.
7. Terim kasih kepada Bapak/Ibu pimpinan dan Staf PT Prudential Life Assurance Divisi Syariah Tebing Tinggi yang telah berkenan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua tersayang, Bapak Sumarno dan Ibunda Hujaimah yang selalu memberikan support dan do'a yang tiada hentinya sehingga penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa doa dan dukungan mereka saya tidak mungkin bisa duduk di bangku perkuliahan ini.
9. Terima Kasih untuk abang kandung saya M. Agung Pratama yang selalu memberikan support dan doa kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima Kasih untuk seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan support dan doanya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah susah payah dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih juga kepada teman seperjuangan sekaligus sahabat geng cumam penulis, Nurhalimah Apriliani, Anisa Mawaddah Nasution, Arfah Sipahutar, Cici Hamidah, Nursyamsidah Hayani, terimakasih atas kerja sama kita selama ini dari awal hingga penulis menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas kebersamaan kita selama ini baik dalam suka maupun duka perkuliahan dan doa juga dukungan, motivasi dari kalian.
13. Terima kasih teman satu kos saya, Nurhalimah Apriliani, Anisa Mawaddah Nasution, Arfah Sipahutar, Anisa Dwi Astri yang selalu mendukung dan mensupport saya.
14. Terima kasih juga kepada teman saya Chyntia Labauli Pakpahan, S.Myang telah memberikan support, arahan serta membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

15. Terima Kasih juga kepada teman-teman seperjuangan Asuransi Syariah stambuk 17 B yang telah kebersamai saya selama masa perkuliahan ini serta bantuan dan dukungannya selama ini.
16. Terima kasih kepada teman-teman KKN-DR yang bersama-sama melaksanakan KKN dengan keceriaan.
17. Terima kasih untuk semua pihak yang membantu dami terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT Meridhai dan memberikan balasan untuk kebaikan dunia dan akhirat. Penulis tidak dapat membalas apa-apa di dunia ini selain dengan mengucapkan banyak-banyak terima kasih. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis bersedia diberikan segala kritik dan saran yang sfitanya membangun demi kesempurnaan penulis skripsi serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi peneliti selanjutnya.

Sekali lagi saya mengucapkan banyak terima kasih yang telah mebantu dalam menyelesaikan skripsi ini serta support dan doanya. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 16 November 2021

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Peneliti
SUMATERA UTARA MEDAN

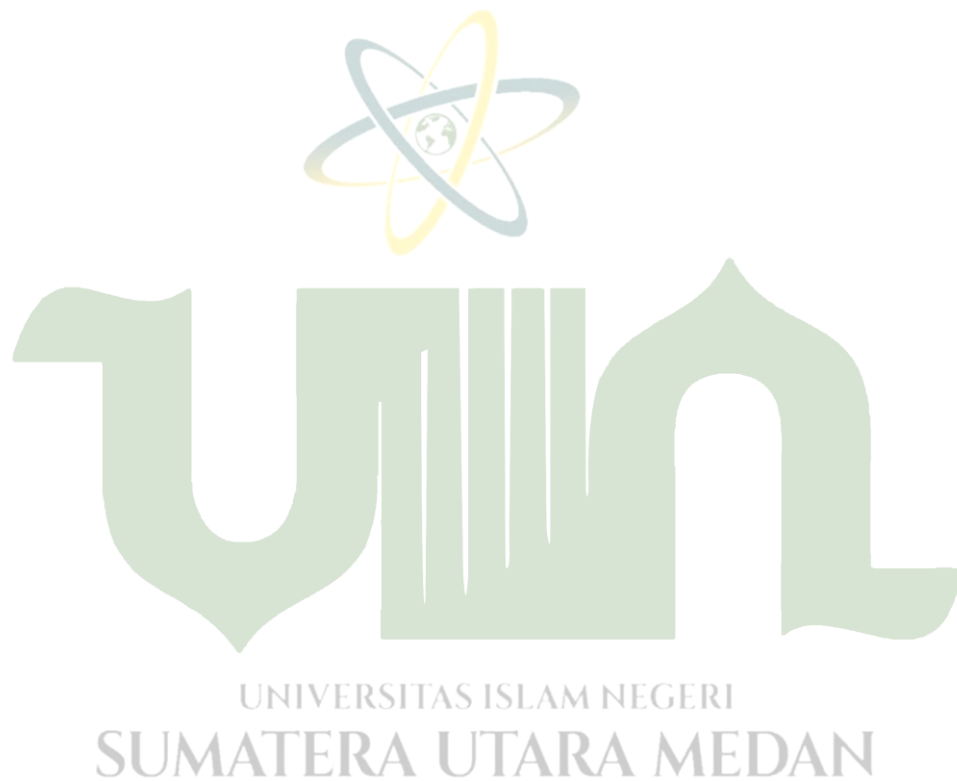
LAILA HAFNI
0505172046

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Asuransi Syariah	8
1. Pengertian Asuransi Syariah	8
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah	9
3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah.....	11
B. <i>Perceived Value</i> (nilai)	12
1. Pengertian <i>Perceived Value</i>	12
2. Indikator <i>Perceived Value</i>	14
3. <i>Perceived Value</i> Dalam Pandangan Islam	15
C. <i>Trust</i> (kepercayaan).....	15
1. Pengertian <i>Trust</i>	15

2. Faktor-Faktor Untuk Mengukur <i>Trust</i>	18
3. Indikator <i>Trust</i>	19
4. <i>Trust</i> Dalam Pandangan Islam	20
D. Loyalitas	20
1. Pengertian Loyalitas	20
2. Aspek-Aspek Loyalitas.....	22
3. Faktor-Faktor Loyalitas	23
4. Indikator Loyalitas.....	24
5. Loyalitas Dalam Pandangan Islam.	24
E. Penelitian Terdahulu.....	25
F. Kerangka Teoritis	33
G. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Waktu dan Tempat Peneltian	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian	36
D. Sumber Data.....	37
E. Definisi Operasional Variabel dan Variable Penelitian.....	37
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Karakteristik Responden.....	48
C. Teknik Analisis Data	50
D. Uji Asumsi Klasik	53
E. Analisis Regresi Berganda.....	59
F. Uji Hipotesis	60
G. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72



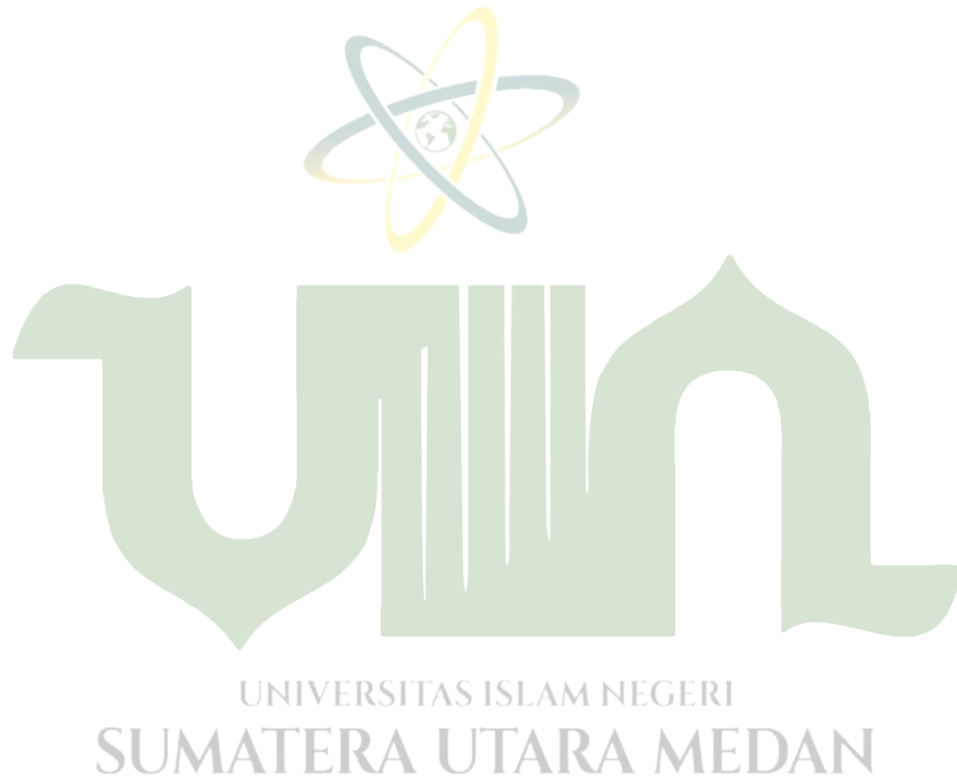
DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Pengguna Asuransi Syariah Prudential	4
2 Penelitian Terdahulu.....	25
3 Rencana Waktu Penelitian.....	35
4 Defenisi Operasional Variabel.....	37
5 Skala Pengukuran Likert.	40
6 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	49
7 Karakteristik Responden Menurut Usia	49
8 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	50
9 Hasil Uji Validitas Instrumen	51
10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	53
11 Hasil Pengujian One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	54
12 Uji Multikolinearitas	57
13 Analisis Regresi Berganda.....	59
14 Uji Parsial (Uji t)	60
15 Uji Simultan (F).....	62
16 Koefisien Determinasi	63

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Kerangka Teoritis	33
2 Grafik Histogram	55
3 Normal P-P Ploot Regresion Standardized Residual	56
4 Uji Scatterplot	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian	72
2 Tabulasi Data Kuesioner	77
3 Karakteristik Responden	84
4 Output Validitas	85
5 Output Reliabilitas	92
6 Uji Normalitas Data	93
7 Tabel t.....	96
8 Tabel F.....	96
9 Curriculum Vitae.....	97



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN