

**PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN DAN KLAIM
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK ASURANSI
JIWA SYARIAH DI PT. BUMIPUTERA
CABANG ISKANDAR MUDA
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

Aristo Zaky Zein Siregar

NIM: 0505172044

Program Studi

Asuransi Syariah



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

MEDAN

2022

**PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN DAN KLAIM
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK ASURANSI
JIWA SYARIAH DI PT. BUMIPUTERA
CABANG ISKANDAR MUDA
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sumatera Utara

Oleh:

Aristo Zaky Zein Siregar

NIM: 0505172044



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

MEDAN

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aristo Zaky Zein Siregar

NIM : 0505172044

Program Studi : Asuransi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat : Jalan Pembangunan Bawah, Tanjung Morawa

Menyatakan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan dan Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan adalah benar karya atas penelitian saya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang terdapat di dalamnya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dan akan saya pertanggung jawabkan keasliannya.

Medan, 11 Februari 2022


Aristo Zaky Zein Siregar


UIN
SUMATERA UTARA
MEDAN

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN DAN KLAIM
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK ASURANSI
JIWA SYARIAH DI PT. BUMIPUTERA
CABANG ISKANDAR MUDA
MEDAN**

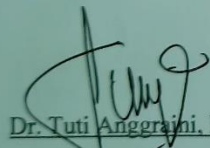
Oleh

Aristo Zaky Zein Siregar

NIM 0505172044

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Asuransi Syariah

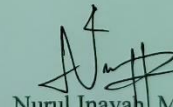
Pembimbing 1



Dr. Tuti Anggrajini, MA

NIDN. 2031057701

Pembimbing 2

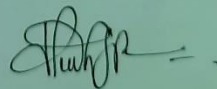


Nurul Inayah, M.E

NIDN. 0103129201

Mengetahui,

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Tri Indah Fadhila Rahma, M. E. I

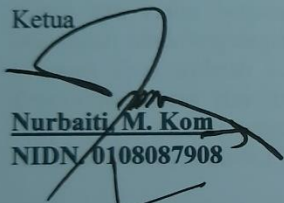
NIDN. 2029019101

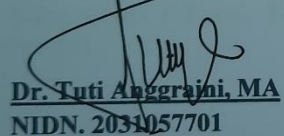
PENGESAHAN

Skripsi berjudul “PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN DAN KLAIM TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK ASURANSI Jiwa SYARIAH DI PT. BUMIPUTERA CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN” Aristo Zaky Zein Siregar, NIM. 0505172044 Program Asuransi Syariah telah dimunaqasyah dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU pada tanggal 21 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Asuransi Syariah.

Medan, 21 Februari 2022
Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Program Studi
Asuransi Syariah UIN-SU

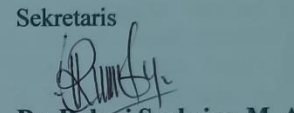
Ketua


Nurbaiti M. Kom
NIDN. 0108087908



Dr. Tuti Angraeni, MA
NIDN. 2031057701

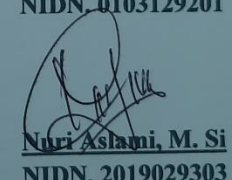

Dr. Muhammad Ridwan, M. Ag
NIDN. 2020087604

Sekretaris


Dr. Rahmi Syahriza, M. A
NIDN. 2003018501

Anggota


Nurul Inayah, M. E
NIDN. 0103129201


Nuri Aslami, M. Si
NIDN. 2019029303

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN-SU


Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag
NIDN. 2023047602

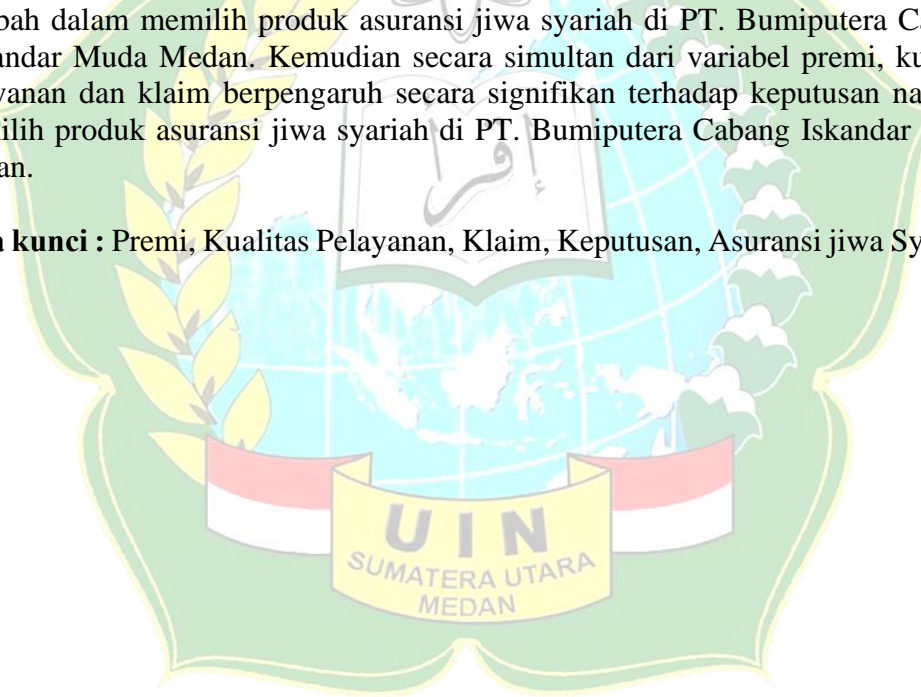


ABSTRAK

Aristo Zaky Zein Siregar, Nim 0505172044. “PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN DAN KLAIM TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK ASURANSI JIWA SYARIAH DI PT. BUMIPUTERA CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN”. Dengan Pembimbing Skripsi 1 oleh Dr. Tuti Anggraini, M.A, dan Pembimbing Skripsi 2 Nurul Inayah, M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh premi, kualitas pelayanan dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan baik secara parsial maupun secara simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 488 nasabah dan penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan jumlah 83 nasabah yang akan dijadikan sampel. Penelitian menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner kepada para nasabah dan metode analisis regresi berganda dengan menggunakan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini secara parsial variabel premi dan klaim berpengaruh secara signifikan, sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan. Kemudian secara simultan dari variabel premi, kualitas pelayanan dan klaim berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

Kata kunci : Premi, Kualitas Pelayanan, Klaim, Keputusan, Asuransi jiwa Syariah.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi saya untuk Allah SWT yang telah memberikan penulis kesehatan, rahmat dan kekuatan untuk bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar sesuai dengan kemampuan penulis. Serta shalawat dan salam kita berikan kepada baginda Nabi besar Muhammad Rasulullah SAW, semoga kita mendapatkan safa'atnya hingga akhir zaman nanti. Aamiin Yaa Robbal'alamin. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan dan Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskanda Muda Medan" yang bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, yaitu ayahanda tercinta Drs. Amir Hoddin Siregar dan ibunda tercinta Sri Awan atas doa, kasih sayang serta motivasi yang tidak pernah putus dan lelah sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai sarjana. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan dengan segala kerendahan hati penulis untuk mengucapkan terimakasih 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 Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.E selaku ketua jurusan Asuransi Syariah serta Ibu Rahmi Syahriza, S.Thi, MA selaku sekretaris jurusan prodi Asuransi Syariah yang telah membantu dan membimbing kelancaran selama perkuliahan.
4. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A selaku pembimbing skripsi 1 dan ibu Nurul Inayah, M.E sebagai pembimbing skripsi 2 saya yang telah sempat meluangkan waktunya, tenaga, serta pikiran untuk membimbing saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan sebagaimana yang telah diharapkan.
5. Terima kasih kepada penasehat akademik saya ibu Sri Ramadhani, MM yang

telah membimbing saya dan memberikan motivasi selalu pada masa perkuliahan.

6. Terima kasih juga kepada teman baik saya Indah Sari dan Sausan Sari yang telah memberikan suport serta motivasinya, sehingga saya dapat kembali bangkit untuk melanjutkan perkuliahan ini.
7. Terima kasih juga kepada teman-teman besti saya Nur Hayati Lubis, Desi Rahmawati Supraja, Suryani Rezeki dan Maryanti Meha yang sukarela dan ikhlas membantu saya untuk menyelesaikan perkuliahan akhir dan pengerjaan skripsi ini.
8. Terima kasih juga pada teman-teman saya Dendi Irwan Gunara, Nurhalimah Sitorus, Mahyuni dan Alfin Yudha yang telah menemani masa-masa perkuliahan saya.
9. Terimakasih juga saya berikan kepada senior saya abangda Willi Romadhon Dalimunte yang telah memberikan arahan tentang perskripsian ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Asuransi Syariah stambuk XVIII B yang telah kebersamai saya selama masa perkuliahan ini.

Terimakasih juga kepada siapa saja yang telah tulus dan ikhlas membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini. Saya tidak dapat membalas apa-apa, selain dengan doa dan ucapkan banyak terima kasih. Semoga siapa saja yang telah ikhlas membantu saya dalam penelitian ini selalu diberikan kesehatan dan kelancaran rezeki oleh Allah SWT. Aamiin Ya Robbal'amin.

Demikian penulisan skripsi ini, akhir kata dengan penuh doa penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan.

Medan, 11 Februari 2022

Peneliti



Aristo Zaky Zein Siregar

DAFTAR ISI

SURAT PENYATAAN	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
G. Sistematika Pembahasan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Asuransi Syariah	8
2. Premi	15
3. Kualitas Pelayanan	20
4. Klaim.....	22
5. Keputusan Nasabah	24
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Defenisi Operasional	36
F. Teknik Analisa Data.....	40
1. Uji Validitas dan Reabilitas	38
2. Uji Asumsi Klasik	39
3. Uji Hipotesis	40
4. Analisis Regresi Berganda.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Umum Perusahaan	43
2. Deskriptif Responden	47
3. Analisis Deskriptif.....	52
4. Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	51
5. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	53
6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	68
7. Analisis Regresi Berganda.....	60
B. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Premi PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan Tahun 2015 – 2019	2
Tabel 1.2 Jumlah Premi PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan Tahun 2015 – 2019	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian	34
Tabel 3.2 Pengukuran Skor Skala Likert	36
Tabel 3.3 Definisi Operasional	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Tabel Deskriptif Statistik	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrumen	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji t	58
Tabel 4.11 Hasil Uji F	59
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.13 Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bumiputera Syariah Cabang Iskandar Muda Medan	46
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	55
Gambar 4.3Garis Normal P-Plot.....	55

