

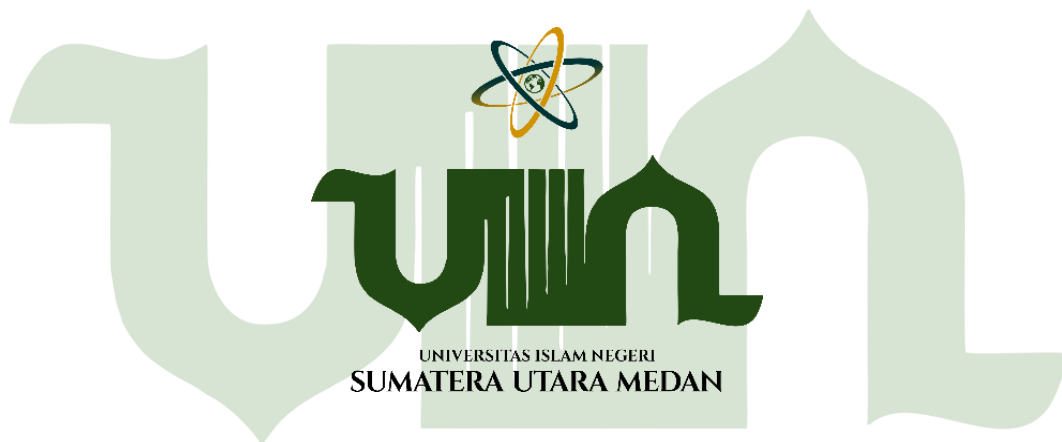
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH ASURANSI JIWA PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(STUDI KASUS PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA  
CABANG MEDAN )**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DITA MARISA**

**NIM : 0505182059**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH  
SUMATERA UTARA MEDAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2022 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH ASURANSI JIWA PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(STUDI KASUS PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA  
CABANG MEDAN )**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (SI)  
Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN  
Sumateras Utara

**OLEH :**

**DITA MARISA**

**NIM : 0505182059**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022 M/1444 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH ASURANSI JIWA PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(STUDI KASUS PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA  
CABANG MEDAN)**

Oleh:

**Dita Marisa**

**NIM. 0505182059**

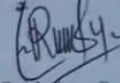
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi Asuransi Syariah

Medan, 27 September 2022

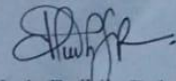
Pembimbing I

  
Dr. Tuti Angraeni, MA  
NIDN. 2031057701

Pembimbing II

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

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Asuransi Syariah

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

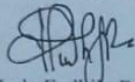
Scanned by TapScanner

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan)”. Dita Marisa, NIM 0505182059 Program Studi Asuransi Syariah telah dimunaqasahkan dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 27 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Asuransi Syariah.

Medan, November 2022  
Panitia Sidang Munaqasah Skripsi  
Program Studi Asuransi Syariah

Ketua,



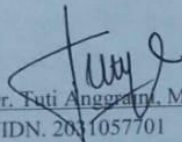
Tri Inda Fadhlia Rahma, M.E.I  
NIDN. 2029019101

Sekretaris,



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

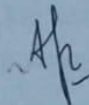
Anggota



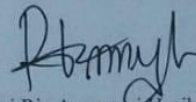
Dr. Tuti Anggrani, MA  
NIDN. 2001057701



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



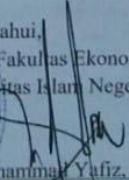
Annio Indah Lestari, M.Si  
NIDN. 2009037401



Reni Ria Armayani Hasibuan, M.E.I  
NIDN. 2007098804



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

  
Dr. Muhammad Yufiz, M.Ag  
NIDN. 2023041602

Scanned by TapScanner

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Marisa

Nim : 0505182059

Tempat/Tgl.Lahir : Sakhuda/18 Agustus 2001

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Huta 1 Sakhuda Bayu Kecamatan Gunung Malela  
Kabupaten Simalungun Sumatera Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan)” benar 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.



UNIVERSITAS ISLAM  
SUMATERA UTARA

Medan, September 2022

Yang membuat pernyataan

Dita Marisa

## ABSTRAK

**Dita Marisa, Nim 0505182059. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan)”. Pembimbing Skripsi I. Dr.Tuti Anggraini, MA, NIDN 2031057701. Pembimbing Skripsi II, Rahmi Syahriza S. TH,I, MA, NIDN 2003018501.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 (studi kasus PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan), dengan jumlah sampel 88 nasabah. Jenis data yang dipakai pada penelitian yaitu data Kuantitatif. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah melalui kuisioner. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data dengan menggunakan uji t, uji f, regresi linear berganda dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan indikator Berwujud terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar 29,2%, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan indikator Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar 37,9%, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan indikator Empaty terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar 33,8%, (4) tidak berpengaruh secara signifikan indikator Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar -0,99%, (5) tidak berpengaruh secara signifikan indikator Tanggapan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan -0,33% (6) terdapat pengaruh positif dan signifikan bukti Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, dan Empaty terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan dengan  $F_{hitung} 34,901$

**Kata Kunci : Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, Empaty dan Kepuasan Nasabah**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, berkat limpah dan rahmat taufiq, inaya, dan hidayah Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sesuai dengan kemampuan penulis ketika skripsi ini di munaqasahkan. Shalawat dan salam penulis sampaikan kehadiran Nabi besar Muhammad SAW serta keluarga dan para sahabat.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan)”**. Yang diselesaikan untuk melengkapi skripsi dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Asuransi Syariah program studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU).

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menghadapi rintangan dan hambatan. Alhamdulillah berkat Doa dan dukungan Papa dan Mama yang diberikan untuk penulis dan selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa siapapun yang mengalahkannya, maka rintangan tersebut dapat diatasi. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih atas semua yang sudah diberikan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak 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.I selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Penasehat Akademik (PA) bapak Muhammad Arif, MA yang selalu memberikan motivasi.
5. Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr.Tuti Anggraini, MA Dan Ibu Rahmi Syahriza, MA sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang sangat begitu



banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan selalu mau meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.

6. Terima kasih juga kepada dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tiada henti memperhatikan dan memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ucapan terima kasih kepada Bapak Robby Ryo Irawan, SE selaku Staf Keuangan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, serta Ibu Ida selaku agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan data dan informasi kepada penulis untuk mendukung penyelesaian skripsi ini.
8. Ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada Sahabat Kakak Sry Daryani Simatupang, SE yang banyak membantu dalam memberikan wawasan serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih kepada teman, sahabat, keluarga, team liburan (Fery Wijaya, Kahfita Ardana S.E, Sri Bella Larasaty Yuandra S.E, Ayu Rahmawati, Ariska Malida Syakira Matondang, yang banyak sekali membantu dan memberikan semangat yang luar bisa dalam menyelesaikan skripsi ini dan selama perkuliahan.
10. Terima kasih teruntuk teman satu kost dan seperjuangan skripsi kakak Bunga Permata Sari S.Pd yang selalu mendukung.
11. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Asuransi Syariah stambuk 18 khususnya ASR-C yang selalu merasakan suka duka bersama dalam proses belajar didalam dan diluar kelas, semoga kelak kita dan seluruh teman-teman yang lain dapat menjadi orang yang berguna bagi negara dan keluarga.
12. Dan yang terakhir yang paling penting saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena sudah tetap berusaha dalam keadaan apapun dan selalu berusaha untuk tetap berpikir positif atas segala sesuatu.

Atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah



mendukung penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga amal kebaikan kalian semua dicatat sebagai amalan yang baik oleh Allah SWT.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat dijadikan acuan dalam penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya, terima kasih.



Medan, 2022

Penulis,

Dita Marisa  
NIM. 0505182059



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Peneliti .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II .....	9
KAJIAN TEORITIS .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Kualitas Pelayanan .....	9
2. Kepuasan Nasabah .....	17
3. Asuransi Syariah .....	22
4. Asuransi Jiwa Syariah .....	23
B. Kajian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Teoritis .....	31
D. Hipotesis .....	32
BAB III .....	34
METODOLOGI PENELITIAN .....	34
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34

B. Jenis dan Sumber Data .....	35
C. Populasi dan Sampel .....	35
D. Definisi Operasional .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Analisis Data .....	40
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
2. Uji Asumsi Klasik .....	41
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4. Uji Hipotesis .....	43
BAB IV .....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
1. Sejarah Umum PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera .....	45
2. Visi dan Misi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera .....	45
B. Hasil Penelitian .....	46
1. Identitas Responden .....	46
2. Teknik Kualitas Data .....	47
3. Uji Asumsi Klasik .....	55
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
5. Uji Hipotesis .....	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
BAB V PENUTUP .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Asuransi Jiwa PT. AJS Bumiputera .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	33
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator .....	36
Tabel 3.3 Karakteristik Penelitian Pada Skala Likert .....	39
Tabel 4.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Usia .....	47
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Berwujud ( $X_1$ ) .....	48
Tabel 4.4 Perhitungan Reliabilitas Variabel Berwujud ( $X_1$ ) .....	49
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Keandalan ( $X_2$ ) .....	49
Tabel 4.6 Perhitungan Reliabilitas Variabel Keandalan ( $X_2$ ) .....	50
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Tanggapan ( $X_3$ ) .....	50
Tabel 4.8 Perhitungan Reliabilitas Variabel Tanggapan ( $X_3$ ).....	51
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Jaminan ( $X_4$ ) .....	51
Tabel 4.10 Perhitungan Reliabilitas Variabel Jaminan ( $X_4$ ) .....	52
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Empaty ( $X_5$ ) .....	52
Tabel 4.12 Perhitungan Reliabilitas Variabel Empaty ( $X_5$ ).....	53
Tabel 4.13 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) .....	54
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	54
Tabel 4.15 Hasil Pengujian One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test .....	56
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial t .....	61
Tabel 4.19 Uji Simultan (F) .....	63
Tabel 4.20 Uji Determinasi $R^2$ .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN