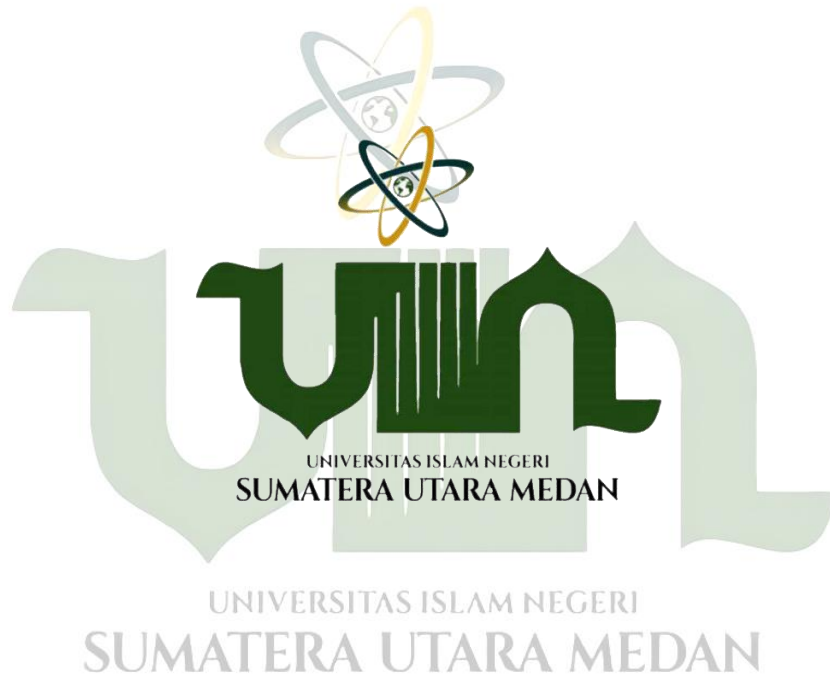


**ANALISIS PENGARUH ETIKA *PERSONAL SELLING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH ASURANSI JIWA PT. SUNLIFE  
FINANCIAL CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**



Oleh :

**DERI ARIFIN NUR MARPAUNG**

**NIM : 0505183099**

**JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2022**

**ANALISIS PENGARUH ETIKA *PERSONAL SELLING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH ASURANSI JIWA PT. SUNLIFE FINANCIAL  
CABANG MEDAN**

Skripsi

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

Oleh :

**DERI ARIFIN NUR MARPAUNG**

**Nim : 0505183099**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**2022 M / 1444 H**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deri Arifin Nur Marpaung  
Nim : 0505183099  
Tempat/Tgl Lahir : Desa Manis, 30 Oktober 2000  
Alamat : Desa Manis, Dusun VI, Pulau Rakyat, Asahan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH ETIKA *PERSONAL SELLING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI JIWA PT. SUNLIFE FINANCIAL CABANG MEDAN". Benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 26 Januari 2023  
Yang membuat pernyataan



**Deri Arifin Nur Marpaung**  
Nim. 0505183099

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul:

**ANALISIS PENGARUH ETIKA *PERSONAL SELLING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH ASURANSI JIWA PT. SUNLIFE FINANCIAL  
CABANG MEDAN**


Oleh:


**Deri Arifin Nur Marpaung**  
**NIM : 0505183099**

Dapat disetujui sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program  
Studi Asuransi Syariah  
Medan, Januari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Nur Hantadi Bi Rahmani, M.Si.**  
**NIDN. 2028129001**

  
**Laylan Syafina, M.Si**  
**NIDN. 2027089103**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Asuransi Syariah

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

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH ETIKA *PERSONAL SELLING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI JIWA PT. SUNLIFE FINANCIAL CABANG MEDAN" oleh Deri Arifin Nur Marpaung, NIM. 0505183099 Program Studi Asuransi Syariah telah diujikan di Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 09 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Asuransi Syariah.

Medan, 09 Februari 2023  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Asuransi Syariah

Ketua

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

Sekretaris

Rahmi Syahriza, M.A  
NIDN. 2003018501

Anggota

Dr. Nur Almadi Bi Rahmani, M.Si  
NIDN. 2028129001

Laylan Syafina, M.Si  
NIDN. 2027089103

Yasrizal, SE, M.Si  
NIDN. 2022057501

Nursantri Yanti M.E.I  
NIDN. 2128059002

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam



Dwi Yafiz, M. Ag  
NIDN. 2023047602

## ABSTRAK

Deri Arifin Nur Marpaung (2022), *Analisis Pengaruh Etika Personal Selling Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sunlife Financial Cabang Medan*, Di bawah bimbingan Pembimbing Skripsi I **Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si** dan Pembimbing II **Laylan Syafina, M.Si**.

Objek penelitian ini adalah PT. Sunlife Financial Cabang Medan. Permasalahan penelitian merujuk pada fenomena etika *personal selling*. Tujuan penelitian dirumuskan untuk menyelidiki pengaruh *order takers*, *order getters* dan *order creatos* terhadap kepuasan nasabah. Metode kuantitatif komparatif telah dipilih untuk memperoleh data yang dibutuhkan pada studi ini. Penelitian ini menggunakan 93 orang responden dan keseluruhan responde adalah nasabah PT. Sunlife Financial Cabang Medan. Analisis data menggunakan program computer SPSS 16.0. Hasil dari penelitian ini Hasil pengujian menunjukkan bahwa diketahui koefisien determinasi 50% yang artinya kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *order takers*, *order gettors* dan *order creatos*. Dan artinya 50% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dalam cakupan penelitian ini. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan *bahwa order takers, order getters dan order creatos* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

**Kata Kunci:** *Order Takers, Order Getters, Order Creatos, Kepuasan Nasabah*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt Karena berkat dan rahmat serta Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad Saw, kepada KeluargaNya, para sahabatNya serta kepada umatNya hingga akhir zaman. Penulisan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada program Strata I Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Judul yang penulis ajukan adalah **“ANALISIS PENGARUH ETIKA *PERSONAL SELLING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI JIWA PT. SUNLIFE FINANCIAL CABANG MEDAN”**.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini. Terutama kepada keluarga yang tercinta, Mamak Asriatik , dan Bapak Rusmadi Marpaung yang selalu mendoakan serta memberikan semangat yang luar biasa dan memeberikan dukungan materi, dan Abang, Kakak dan Adik saya yang selalu memberikan doa dan semangat. Serta Dalam penyusunan dan penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H Abu Rokhmad, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I selaku ketua jurusan program S1 Asuransi Syariah yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Rahmi Syahriza.S.Thi.M.A selaku sekretaris jurusan Asuransi Syariah yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.

5. Bapak Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmadi M.Si selaku dosen pembimbing skripsi I dan Ibu Laylan Syafina, M.Si. selaku pembimbing II yang telah berbaik hati memberikan waktu, arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Muhammad Syahbudi, M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan arahan dalam hal perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada seluruh staf dan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU yang telah banyak memberikan ilmu, wawasan, motivasi dan pembelajaran berharga dari awal sampai akhir perkuliahan.
8. Bapak ikhsan selaku manager PT. Sunlife Financial cabang kota Medan dan seluruh karyawan PT. Sunlife Financial cabang kota Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Teruntuk Tri Julyani selaku partner penyemangat dan pemberi dukungan yang setia, yang sudah menjadi tempat penulis mengadu selama ini sampai skripsi selesai.
10. Ucapan terima kasih kepada sahabat tercinta Black Mamba Squad (Mak Obet, Bg agus, Bunda Widi, Mbak Dwinta, Bg Iir, Mbak Sherly, Bg Reza, Bg Awi, Mas habi, Firman, Rafly, Gunawan, Nisa dan lainnya ).
11. Terima kasih kepada seluruh sahabat jurusan Asuransi Syariah angkatan 2018 terkhusus yang telah membantu dan memberi dukungan kepada saya serta semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
12. Terima kasih kepada seluruh teman-teman Anggota KKN 103 yang paling baik, keren dan hebat.

Medan 26 Januari 2023

Penulis

**Deri Arifin Nur Marpaung**  
**NIM. 0505183099**



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGHANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
A. Personal Selling .....	7
B. Asuransi.....	12
C. Pemasaran.....	17
D. Nasabah .....	21
E. Kajian Terdahulu .....	25
F. Kerangka Konseptual.....	29
G. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	31
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	31
C. Jenis dan Sumber Data.....	31
D. Populasi dan Sampel .....	32
E. Definisi Operasional .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data .....	34

G. Analisis Data .....	35
1. Uji Kualitass Data .....	35
a. Uji Validitas .....	35
b. Uji Reliabilitas .....	35
2. Uji Asumsi Klasik.....	35
a. Uji Normalitas.....	36
b. Uji Multikolinearitas .....	36
c. Uji Heterokedastisitas.....	36
3. Uji Hipotesis .....	37
a. Koefisien Determinasi (R).....	37
b. Uji Simultan (Uji F) .....	37
c. Uji Parsial (t).....	38
4. Uji Model Regresi Linier Berganda.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum PT. Asuransi Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan .....	40
B. Karakteristik Responden.....	45
C. Hasil Analisis Data.....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	14
Tabel 2.1 .....	24
Tabel 3.1 .....	30
Tabel 3.2 .....	33
Tabel 4.1 .....	42
Tabel 4.2 .....	43
Tabel 4.3 .....	43
Tabel 4.4 .....	44
Tabel 4.5 .....	44
Tabel 4.6 .....	44
Tabel 4.7 .....	45
Tabel 4.8 .....	46
Tabel 4.9 .....	47
Tabel 4.10 .....	48
Tabel 4.11 .....	48
Tabel 4.12 .....	49
Tabel 4.13 .....	51
Tabel 4.14 .....	52

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	43
Gambar 4.2 Logo PT. Sunlife Financial .....	44
Gambar 4.3 Scatterplot Regression Standardized Predicted Value .....	51

