

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH ASURANSI JIWA SYARIAH
(AJB) BUMI PUTRA 1912 KANTOR OPERASIONAL
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



**OLEH :
EVA SRI WULANDARI
NIM. 3223113035**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG**

2015

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH ASURANSI JIWA SYARIAH
(AJB) BUMI PUTRA 1912 KANTOR OPERASIONAL
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)



**OLEH :
EVA SRI WULANDARI
NIM. 3223113035**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG**

2015

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH ASURANSI JIWA SYARIAH (AJB) BUMI PUTRA 1912 KANTOR OPERASIONAL TULUNGAGUNG” yang ditulis oleh Eva Sri Wulandari, NIM. 3223113035 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 03 Juni 2015

Pembimbing,

Nur Aziz Muslim, M.Hi
NIP.197407162009011006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Muhamad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 19740416 200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Asuransi Jiwa Syariah (AJB) Bumi Putra 1912 Kantor Operasional Tulungagung” yang ditulis oleh Eva Sri Wulandari NIM. 3223113035 Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 28 Juli 2015 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy).

Dewan Penguji
Ketua / Penguji :

H. Dede Nurohman, M.Ag
NIP. 19711218 200212 1 003

Tanda Tangan

.....

Penguji Utama :

Muhamad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 19740416 200801 1 008

.....

Sekretaris / Penguji :

Nur Aziz Muslim, M,Hi
NIP.197407162009011006

.....

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Tulungagung

H. Dede Nurohman, M.Ag
NIP. 19711218 200212 1 003

MOTTO:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا
اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ (المشر: ١٨)

“hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (masa depan): dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”¹

¹ Al Quran dan teremahannya, surat al hasyr ayat 18

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah mendukung dan berperan langsung mulai saya masuk sekolah bahkan sampai saya masuk kuliah dan sampai saat ini :

- **Alm. Ayahanda Kandi Soewandiono tercinta yang sudah banyak mendukung dari segi materiil dan moriil sampai titik terakhir beliau tidak ada ini sebagai tanda baktiku.**
- **Ibuku tercinta Pidayatin/paijem yang sudah mendukungku untuk tidak pernah berhenti belajar dan motivasi yang menyayaingiku sepenuh hati sampai sekarang berjuang sendiri ini sebagai tanda rasa sayangku.**
- **Kakak-kakak dan adik-adikku yang mungkin jika tidak adanya kalian saya tidak akan mungkin bisa seperti ini yang selalu mendukung secara spirituil, moriil, materiil meskipun dari jauh memotivasi yang aku anggap pengganti dari peran ayahku ini sebagai rasa sayangku.**
- **Suami Yogi Eka S. tercinta yang telah memberi motivasi penyemangat dari awal masuk kuliah sampai saat ini. Dan dari awal belum menikah sampai menikah ini sebagai tanda terimakasihku.**
- **Dosen-dosen yang sudah banyak memberikan pengalaman ilmu sebagai tanda hormatku.**
- **Sahabat-sahabatku perbankan syariah yang tidak berhenti unutup bertukar fikiran dalam seperjuangan ini sebagai tanda aku selalu mengingat kalian.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dan Umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak Prof. H. Imam Fu'adi, M.Ag. selaku Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah yang telah membekali dengan pengetahuan serta wawasan yang cukup kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan kegiatan akademik sampai penyusunan skripsi ini sebagai tugas akhir akademik.
4. Bapak Nur Azis Muslim, M.Hi. selaku Dosen pembimbing yang juga telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat diselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak Purwadi selaku Kepala Pimpinan Asuransi Syariah (AJB) Bumiputra 1912 Kantor Operasional Tulungagung yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan penelitian ini.

8. Ibuk dan Alm. Bapak, keluarga besar insan pemberi nafkah dan selaku pemberi semangat, pemberi tuntunan bimbingan sehingga saya dapat melanjutkan kuliah sampai saat ini dan memberikan bantuan spritual moral dan finansial.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT. Dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, juli 2015

Eva Sri Wulandari

NIM. 3223113035

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman pengesahan.....	iv
Halaman motto.....	v
Halaman persembahan	vi
Kata pengantar	vii
Daftar isi.....	ix
Daftar tabel.....	xii
Daftar gambar	xiv
Abstrak.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
F. Definisi Operasional	10
G. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	11
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Asuransi Syariah	14
B. Perilaku Konsumen.....	43

1. Pengertian perilaku konsumen	43
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi	45
C. Kerangka Berfikir Penelitian	60
D. Hipotesis Penelitian	61

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	62
B. Populasi, <i>Sampling</i> , dan Sampel	62
C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukuran	63
D. Teknik Pengumpulan Data	65
E. Analisis Data	66
1. Uji Validitas dan Reabilitas	67
2. Uji Normalitas	68
3. Uji Asumsi Klasik	68
a. Uji Multikolonieritas	68
b. Uji Heterokedastisitas	69
4. Uji Regresi Linier Berganda	69
5. Uji Hipotesis	70
a. Uji Signifikansi t (uji t)	71
b. Uji Statistik F	62
6. Uji Adjusted R	73

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	75
B. Analisis Karakteristik Profil Responden	87

C. Analisis Data	
1. Uji Validitas	94
2. Uji Reabilitas	99
3. Uji Normalitas.....	102
4. Uji Asumsi Klasik.....	103
a. Uji Multikolonieritas	103
b. Uji Heterokedastisitas.....	105
5. Uji Regresi Linier Berganda	106
6. Uji Hipotesis	108
a. Uji Signifikansi t.....	108
b. Uji Statistik F.....	110
7. Uji Koefisien Determinasi	111
D. Pembahasan.....	112
1. Pengaruh Faktor psikologi terhadap Keputusan Nasabah	112
2. Pengaruh Faktor kepribadian terhadap keputusan Nasabah	113
3. Pengaruh Faktor sosial terhadap keputusan nasabah	115
4. Pengaruh Faktor budaya terhadap keputusan nasabah.....	115
5. Pengaruh Faktor pemasaran terhadap keputusan nasabah	116
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	118
B. Saran	119
 DAFTAR RUJUKAN.....	120
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.1 Perbedaan Asuransi Konvensional dan Syariah.....	39
2.2 Penelitian Terdahulu	56
4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan usia	88
4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin	89
4.3 Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan	89
4.4 Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pendidikan.....	91
4.5 Distribusi frekuensi berdasarkan penghasilan perbulan	92
4.6 Distribusi frekuensi berdasarkan pengeluaran perbulan	93
4.7 Hasil analisis uji validitas faktor psikologi	95
4.8 Hasil analisis uji validitas faktor kepribadian	96
4.9 Hasil analisis uji validitas faktor sosial.....	97
4.10 Hasil analisis uji validitas faktor budaya	97
4.11 Hasil analisis uji validitas faktor pemasaran.....	98
4.12 Hasil analisis uji validitas keputusan nasabah	98
4.13 Hasil uji Reabilitas faktor psikologi	100
4.14 Hasil uji reabilitas faktor kepribadian.....	100
4.15 Hasil uji reabilitas faktor sosial.....	100
4.16 Hasil uji reabilitas faktor budaya	101
4.17 Hasil uji reabilitas faktor pemasaran.....	101
4.18 Hasil uji kolmogorov-smirnov Test	102
4.18 Hasil uji multikolonieritas.....	104

4.20 Hasil uji regresi linier berganda	106
4.21 Hasil Uji t	109
4.22 Hasil uji f.....	110
4.23 Hasil Koefisien Determinasi	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
4.1 Struktur organisasi AJB Bumiputra Tulungagung.....	80
4.2 Uji Normalitas P-P Plot	103
4.3 Diagram Heteroskedastisitas.....	105

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Asuransi Jiwa Syariah (AJB) Bumiputra 1912 Kantor Operasional Tulungagung” ini ditulis oleh Eva Sri Wulandari, NIM. 3223113035, pembimbing Nur Azis Muslim M,Hi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih asuransi jiwa syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor internal nasabah yakni faktor psikologi, faktor kepribadian, faktor sosial, faktor budaya dan faktor eksternal yaitu faktor pemasaran terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi jiwa syariah (AJB) Bumiputra Tulungagung.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah Asuransi Jiwa Syariah (AJB) Bumiputra Tulungagung, dengan menggunakan *purposive sampling*, dan diambil sampel 37 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Uji Validitas dan Reabilitas untuk menguji kevalidan data. Uji hipotesis menggunakan Uji-t untuk menguji koefisien regresi parsial, serta Uji-F untuk menguji pengaruh secara simultan dengan level 5%. Selain itu juga dilakukan uji normalitas dan uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas,serta uji *Adjusted R Square*.

Dari hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini diketahui secara parsial diperoleh hasil bahwa nilai t-hitung Faktor psikologi sebesar (+) 0,722 dengan tingkat signifikansi 0,476 yang berarti Faktor psikologi berpengaruh positif dan signifikan. Untuk faktor kepribadian diperoleh nilai t-hitung (+) 1,650 dengan tingkat signifikansi 0,109 yang berarti faktor kepribadian berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Untuk faktor sosial diperoleh nilai t-hitung sebesar (-) 0,451 dengan tingkat signifikansi 0,655 yang berarti faktor sosial berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedang untuk faktor budaya diperoleh nilai t-hitung sebesar (+) 0,344 dengan tingkat signifikansi 0,737. yang berarti faktor budaya berpengaruh positif dan tidak signifikan. Dan untuk faktor pemasaran diperoleh nilai t-hitung sebesar (+) 0,344 dengan tingkat signifikan sebesar 0,733 yang berarti faktor pemasaran berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Sedang dari pengujian secara simultan variabel independen faktor psikologi, kepribadian, sosial, budaya dan pemasaran berpengaruh terhadap keputusan nasabah. nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,358, hal ini berarti bahwa 35,8% variasi keputusan nasabah asuransi jiwa syariah dapat dijelaskan oleh variasi dari kekelima faktor, sedangkan sisanya sebesar 64% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model.

Kata Kunci : Faktor psikologi, faktor kepribadian, faktor sosial, faktor budaya, faktor pemasaran, keputusan nasabah asuransi jiwa syariah.

ABSTRACT

The thesis entitled “factor that Regard Client decision in Choose Syariah's Life Assurance (AJB) Native 1912 Tulungagung's Operational Offices ” it wrote by Eva Sri Wulandari, NIM. 3223113035, and was guided by Nur Azis Muslim M,Hi.

This research backgrounded by factor internal and external what does regard client decision in choose syariah's life assurance. This research intent to test internal factor influence client namely psychology factor, configurational factor, social factor, cultural factor and external factor which is marketing factor to client decision in choose syariah's life assurance (AJB) Tulungagung's native.

Population that is utilized in this research is Syariah's Life Assurance Client (AJB) Tulungagung's native, by use of purposive is sampling, and taken by sample 37 respondents. analisis's tech that is utilized is bifilar linear regression. Validity quiz and Reabilitas to test kevalidan data. Hypothesis quiz utilizes To Test t to test partial regression coefficient, and Quiz f to test simultan's ala influence with level 5%. Besides it also been done normality quiz and classic assumption quiz that covers to test multikolonieritas, heteroskedastisitas's quiz, and quiz Adjusted r Square .

Of examination result that is done in this research is acknowledged partially been gotten that result point t psychology Factor computing as big as (+) 0,722 by level signifikansi 0,476 one mean positive influential psychology Factors and significantly effected. For personality factor is gotten assesses t computing (+) 1,650 by level signicantly 0,109 one mean influential personality factors to client decisions. For social factor is gotten assesses t computing as big as (-) 0,451 by level signicantly 0,655 one mean negative influential social factors and not signifikan. Be for factor to culturize gotten by point t computing as big as (+) 0,344 by level signifikansi 0,737. that factor matter culturizes positive ascendant and not signifikan. And for marketing factor is gotten assesses t computing as big as (+) 0,344 by level signifikan as big as 0,733 one mean influential marketing factors to client decisions. Be of simultan's ala examination factor independent variable psychology, personality, social, culture and ascendant marketing to client decision. point Adjusted r Square as big as 0,358, it means that 35,8% client spontaneous variations life assurance syariah can be worded by variations from kekelima factors, meanwhile its rest as big as 64% are worded causally other openair model.

Key word: Psychology factor, configurational factor, social factor, cultural factor, marketing factor, life assurance client decision syariah