

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	v
Halaman Motto .....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Pedoman Transliterasi Arab-Latin .....	xvii
Abstrak.....	xix
Abstrack.....	xxi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	11
E. Penegasan Istilah .....	12
F. Sistematika Pembahasan .....	15

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	17
B. Promosi.....	18
1. Pengertian Promosi.....	18
2. Bauran Promosi .....	19

3.	Tujuan Promosi .....	22
C.	Kualitas Pelayanan .....	24
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
2.	Pelayanan dalam Islam .....	25
3.	Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	28
4.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
D.	Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah .....	36
1.	Pengertian Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah .....	36
2.	Prinsip Syariah dalam Asuransi Syariah .....	38
E.	Keputusan Menjadi Nasabah.....	42
1.	Pengertian Pengambilan Keputusan .....	42
2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	44
3.	Proses Pengambilan Keputusan.....	49
F.	Asuransi Syariah.....	52
1.	Pengertian Asuransi Syariah.....	52
2.	Dasar Hukum Asuransi Syariah .....	55
3.	Kegiatan Operasional Asuransi Syariah .....	57
4.	Manfaat Asuransi Syariah .....	59
5.	Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional.....	60
G.	Penelitian Terdahulu.....	61
H.	Kerangka Konseptual .....	67
I.	Hipotesis Penelitian .....	68

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	69
1.	Pendekatan Penelitian.....	69
2.	Jenis Penelitian .....	69
B.	Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	70
1.	Populasi .....	70
2.	Teknik Sampling .....	70
3.	Sampel .....	71

C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	73
1.	Sumber Data .....	73
2.	Variabel Penelitian .....	73
3.	Skala Pengukuran .....	74
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	76
1.	Teknik Pengumpulan Data .....	76
2.	Instrumen Penelitian .....	77
E.	Teknik Analisis Data .....	78
1.	Uji Keabsahan Data .....	79
2.	Uji Normalitas .....	80
3.	Uji Asumsi Klasik .....	81
4.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	83
5.	Uji Hipotesis .....	84
6.	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	86

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A.	Profil PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	87
1.	Sejarah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	87
2.	Lokasi PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	89
3.	Misi PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	89
4.	Motto PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	91
5.	Struktur Organisasi PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	92
6.	Produk-Produk Asuransi PRU Syariah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	92
B.	Gambaran Umum Responden.....	96
1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	96
2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	97
3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	98
4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	99
C.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	100

1. Deskripsi Variabel Promosi (X1) .....	100
2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	100
3. Deskripsi Variabel Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah (X3).....	101
4. Deskripsi Variabel Keputusan Menjadi Nasabah (Y) .....	101
D. Analisis Data .....	102
1. Uji Keabsahan Data .....	102
2. Uji Normalitas .....	106
3. Uji Asumsi Klasik .....	107
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	110
5. Uji Hipotesis .....	112
6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	116
E. Hasil Analisis Data .....	117

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	119
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	121
C. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	123
D. Pengaruh Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung .....	125

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	128
B. Saran .....	129

<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>130</b>
-----------------------------	------------