

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran Agen AJB Bumiputera 1912 Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bp-Link Syariah” (Studi Kasus AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar)” Ditulis Oleh Ricki Yudha Saputra, NIM 1742143228, Pembimbing Oleh Nur Aziz Muslim, M. H. I

Asuransi sebagai satu lembaga keuangan non-bank yang bergerak dalam bidang layanan jasa (*service*) yang akan membantu masyarakat mengatasi resiko yang terjadi dimasa datang. Dengan keadaan ekonomi yang cenderung mengalami penurunan yang mencolok tajam akibat pengaruh krisis ekonomi memberikan dampak buruk terhadap sektor-sektor riil perekonomian indonesia. Pertumbuhan dunia usaha khususnya asuransi merupakan salah satu bidang usaha yang sangat potensial untuk dikembangkan dimasa yang akan datang. Untuk menjadikan perusahaan asuransi yang kuat dan berkembang, maka perusahaan harus mempunyai langkah-langkah agar mampu bersaing dengan perusahaan pesaingnya.

Fokus penelitian dalam skripsi ini yaitu: 1) Bagaimanakah strategi pemasaran yang digunakan agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-link syariah, 2) Apakah faktor pendukung dan penghambat agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah di AJB Bumiputera 1912 BP-link syariah?.

Penelitian ini termasuk penelitian studi lapangan yang bertujuan untuk mengetahui tentang strategi yang dilakukan dalam rangka mempertahankan loyalitas nasabah Bp-Link syariah. Dalam proses pelaksanaannya penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif yang memfokuskan kajiannya pada strategi pemasaran yang dilakukan serta faktor pendukung dan penghambat loyalitas nasabah Bp-Link syariah. Data diambil dengan menggunakan metode wawancara dengan para informan “AJB Bumiputera 1912”, observasi dan dokumentasi di lingkungan “AJB Bumiputera 1912”, selanjutnya data diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait: 1. Strategi pemasaran agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bp-Link syariah, maka diperoleh kesimpulan yaitu: a. Memberikan servis yang memuaskan, b. Memberikan informasi secara berkala, c. Membangun hubungan simbiosis mutualisme (saling menguntungkan), 2. faktor pendukung dan penghambat agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bp-Link syariah yaitu: a. Faktor pendukung, untuk kegiatan senin pagi adanya sosialisasi dan motivasi dari supervisor maupun dari pimpinan cabang, adanya kegiatan pelatihan-pelatihan bagi agen-agen baru maupun lama, adanya reward atau bonus tambahan, dan kemajuan dalam teknologi, b. Faktor penghambat, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang asuransi syariah, nasabah susah ditagih, dan pandangan yang negatif terhadap asuransi syariah, adanya agen yang melakukan tindakan atau perilaku tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku.

**Kata kunci:** Strategi Pemasaran, Agen, Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

Thesis with the title “Marketing Strategy Of AJB Bumiputera 1912 Agent In Preserving Customer Loyalty Of Bp-Link Syariah (Case Study Of AJB Bumiputera 1912 Blitar Branch) written By Ricki Yudha Saputra, NIM 1742143228, The Research In Motivator Adjusted By Nur Aziz Muslim, M. H. I.

Insurance as a non-bank financial institution which budged in services sector that will help people overcome the risks that occur in the future. The economic situation today that tend to decrease sharply due to the impact of the economic crisis adversely affect the real sector of Indonesia's economy. Growth of the business world, especially of insurance is one of the business field that potential to be developed in the future. To make a strong and growing insurance company, the company must have steps to be able to compete with its competitors.

The focus of research in this thesis are: 1) How to marketing strategy used by AJB Bumiputera 1912 agent in defend customer loyalty of BP-link syariah? 2) Is the supporting and inhibiting factor agent in defend customer loyalty of BP-link syariah in AJB Bumiputera 1912?

This research is a field study that aims to know about the strategies in defend customer loyalty of Bp-Link syariah. The process of the implementation of this research use descriptive-qualitative approach that study focuses on marketing strategy as well as supporting and inhibiting factor customer loyalty of Bp-Link syariah. The data was taken by use interview method with informants of AJB Bumiputera 1912, observation and documentation of AJB Bumiputera 1912 environment, then data processed then analyzed by use descriptive-qualitative method.

Results of research that has been done related: 1. marketing strategy AJB Bumiputera 1912 agent in defend customer loyalty of Bp-Link syariah, then obtained conclusion that are: a. Provide satisfactory service, b. Provide information periodically, c. Build relationship which mutual benefit, 2. The supporting and inhibiting factor of AJB Bumiputera agent in defend the loyalty of Bp-Link Syariah customers are: a. Supporting factors, for the morning activity of socialization and motivation from supervisors and branch managers, training activities for new agents as well as the existence of a reward or bonus addition from the result of insurance bonus rules to make the agent more productive, progress in technology, and hold customer gathering. b. Inhibiting factors, the decrease of public knowledge about syariah insurance, hard-to-collect customers, and a negative view of syariah insurance, the presence of agents performing actions or behaviors not according with applicable procedures and policies.

Keywords: Marketing Strategy, Agent, Customer Loyalty