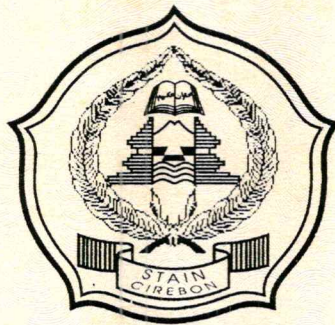


**PENGARUH PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA'
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PEMEGANG POLIS)
(Studi Kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam



Oleh:

NURSAMAD
NIM. 50530234

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2009 M/ 1430 H.**

**PENGARUH PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA'
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PEMEGANG POLIS)**

(Studi Kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon)

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam



Oleh:

NURSAMAD
NIM. 50530234

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2009 M/ 1430 H.**

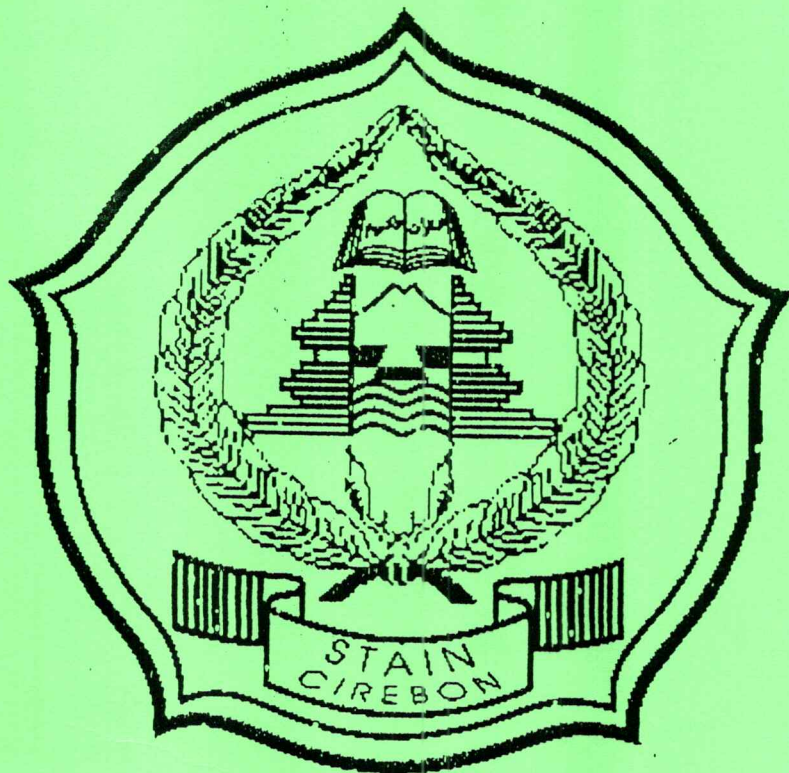
**PENGARUH PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA'
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PEMEGANG POLIS)
(Studi Kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon)**



Oleh:

NURSAMAD
NIM. 50530234

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2009 M/ 1430 H.**



IKHTISAR

Nursamad: PENGARUH PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA' TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PEMEGANG POLIS) (Studi Kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon)

Produk Mitra Iqra' adalah Program asuransi dana pendidikan yang menjamin biaya sekolah anak mulai dari tingkat dasar (SD) sampai Perguruan Tinggi (PT). Sedangkan kepuasan nasabah (pemegang polis) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah memilih produk mitra iqra' dengan membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Penerapan pelayanan produk mitra iqra' salah satu bentuk wujud kepada nasabah (pemegang polis) untuk dapat berinvestasi dan berasuransi serta berinteraksi di AJB Syariah 1912 Cirebon dengan baik. Persoalannya apakah AJB Syariah 1912 Cirebon telah menerapkan sistem pelayanan produk mitra iqra' secara syariah sesuai dengan ketentuan yang ada, serta bagaimana dampaknya terhadap nasabah (pemegang polis) terutama menyangkut masalah kepuasan dan motivasi untuk terus menggunakan produk mitra iqra' serta dapat berinteraksi di AJB Syariah 1912 Cirebon.

Dalam penelitian ini dirumuskan masalah: 1. Bagaimana penerapan konsep dasar manajemen asuransi secara syariah dalam mekanisme pelayanan produk mitra iqra' di perusahaan asuransi Syariah ?; 2. Seberapa besar pengaruh dari aplikasi pelayanan produk mitra iqra' terhadap kepuasan nasabah (kepercayaan) dalam bertransaksi ?

Sehubungan dengan permasalahan yang ada diatas, maka tujuan penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui penerapan konsep dasar manajemen di perusahaan asuransi syariah terhadap produk mitra iqra' di AJB Syariah 1912 Cirebon; 2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari aplikasi pelayanan produk mitra iqra' terhadap kepuasan nasabah pada AJB Syariah 1912 Cirebon.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif Analisis, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti dalam keadaan yang sesuai dengan kondisi pada saat penelitian. Dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data tentang konsep dasar manajemen pelayanan produk mitra iqra' pada AJB Syariah 1912 Cirebon dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah (pemegang polis). Langkah penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran angket, dengan sampel 50 responden di AJB Syariah 1912 Cirebon.

Dari pengolahan data angket Variabel X (pelayanan produk mitra iqra') dan Variabel Y (kepuasan nasabah) dengan jumlah sampel 50 orang nasabah (pemegang polis) di AJB Syariah 1912 Cirebon, dapat diketahui hubungan / korelasi $r = 0,91$ yang berarti korelasi yang sangat kuat dan statistik uji t menunjukkan $t_{hitung} = 26,03 > t_{tabel} 1,684$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan dapat diketahui juga pengaruh dengan analisis koefisien determinasi sebesar $= 0,91^2 = 0,301 \times 0,301 \times 100\% = 30,1\%$ berarti peningkatan terhadap pelayanan produk mitra iqra' memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (pemegang polis) di AJB Syariah 1912 Cirebon sebesar 30,1%. Oleh karena itu, apabila pelayanan produk mitra iqra' terus ditingkatkan maka kepuasan nasabah (pemegang polis) di AJB Syariah 1912 Cirebon akan meningkat.

PERSETUJUAN

**PENGARUH PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA'
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PEMEGANG POLIS)**

(Studi Kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon)

Oleh:

NURSAMAD
NIM. 50530234

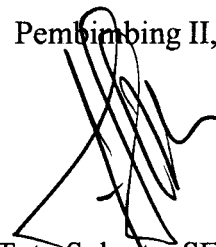
Menyetujui:

Pembimbing I,




Prof. Dr.H. Abdus Salam Dz, MM
NIP.150 209 885

Pembimbing II,



Toto Suharto, SE., M.Si
NIP.150 300 936

Ketua Prodi
Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 150 300 935

PENGESAHAN

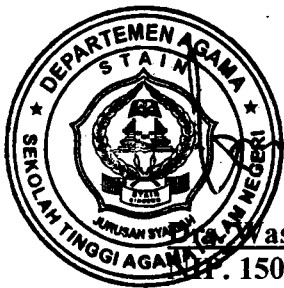
Skripsi berjudul: "PENGARU PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA' TERHADAP KEPUASAN NASABAH " (Studi Kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon), Oleh Nursamad, Nim: 50530234, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah di Jurusan Syariah STAIN Cirebon, pada tanggal 24 Oktober 2009.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Jurusan Syariah, Program Studi Ekonomi Perbankan Islam STAIN Cirebon.

Cirebon, 26 Oktober 2009

Sidang Munaqosyah

**Ketua,
Merangkap Anggota**



Wasman, MA
NIP. 150 250 502

**Sekretaris,
Merangkap Anggota**

Toto Suharto, SE, MSi
NIP. 150 300 936

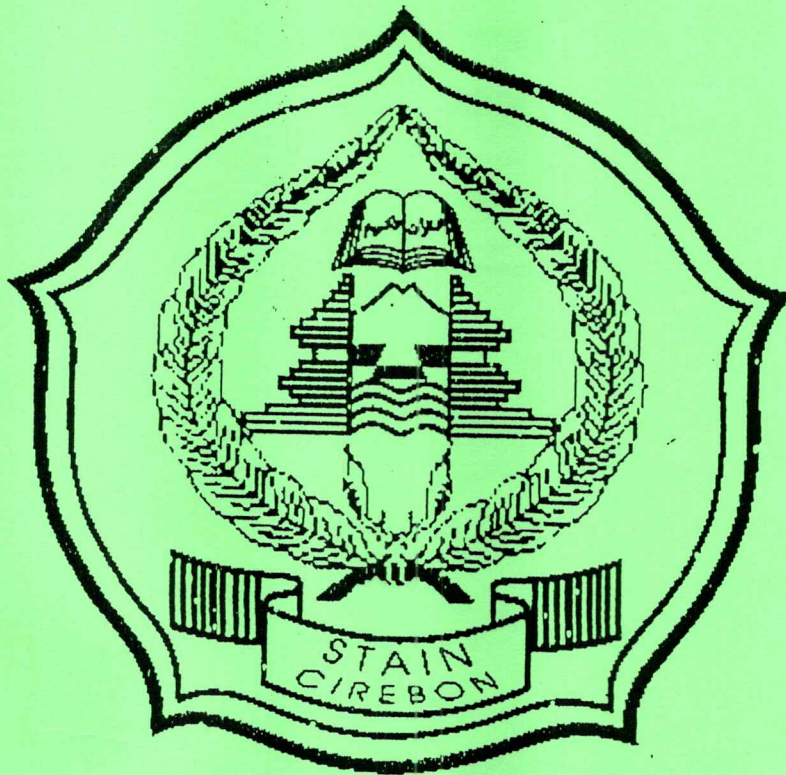
Anggota

Penguji I

Ayus Ahmad Yusuf, SE, MSi
NIP. 150 300 935

Penguji II

Sri Rokhlinasari, SE, MSi
NIP. 150 295 506



NOTA DINAS

Kepada Yth:

Ketua Jurusan Syariah

STAIN Cirebon

di

Cirebon.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan pembimbingan, arahan dan koreksi terhadap
Penulisan skripsi dari:

Nama : Nursamad
Nim : 50530234
Skripsi berjudul : **PENGARUH PELAYANAN PRODUK
MITRA IQRA' TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (PEMEGANG POLIS)
(Studi Kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon)**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan
Kepada Jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cirebon, 29 September 2009

Pembimbing I,



Prof. Dr.H. Abdus Salam Dz, MM
NIP. 150 209 885

Pembimbing II,



Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

Ketua Prodi
Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 150 300 935

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA' TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PEMEGANG POLIS) (Studi Kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon), ini serta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

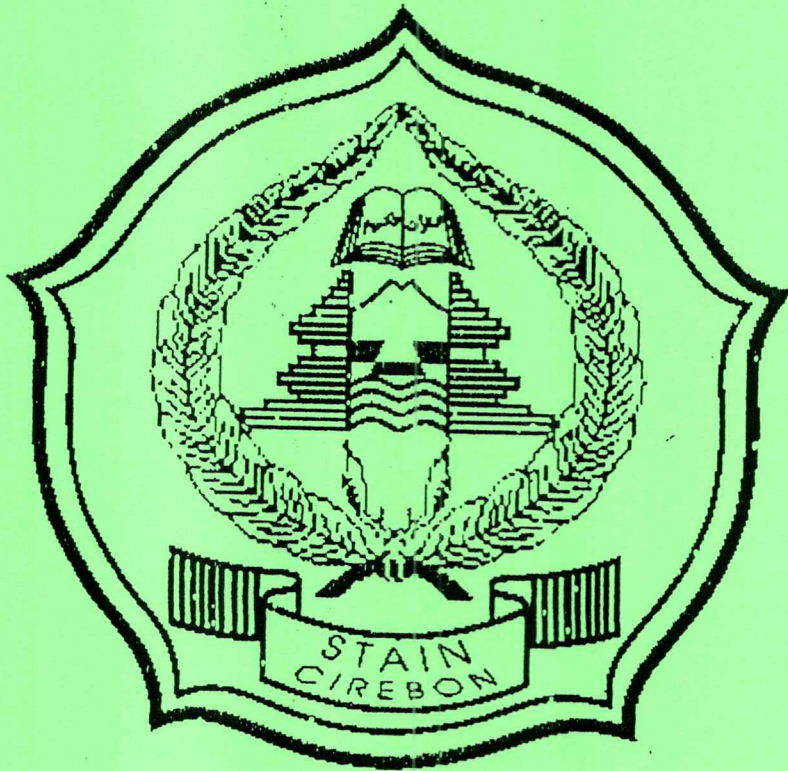
Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko /sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 29 September 2009

Yang Membuat Pernyataan,



NURSAMAD
NIM.50530234



KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan syukur ke hadirat Allah SWT, karena dengan taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Semenjak persiapan sampai tersusunnya skripsi ini, penulis mendapat bimbingan dan bantuan dari semua pihak, oleh karena itu penulis sampaikan ucapan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Abdus Salam Dz, MM., sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Toto Suharto, SE.,M.Si., sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H.M. Imron Abdullah, M.Ag, Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.
3. Bapak Drs. Wasman, M.A, Ketua Jurusan Syariah STAIN Cirebon.
4. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, M.Si., Ketua Program Studi MEPI STAIN Cirebon.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Asisten Dosen beserta Staf Civitas Akademika STAIN Cirebon.
6. Bapak Pimpinan AJB Syariah 1912 Cirebon Bapak Budi, SE., dan seluruh karyawan yang telah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini.
7. Orang tuaku yang telah memberi motivasi dan semangat agar tetap tegar dalam menghadapi semua masalah serta memberikan kasih sayang yang tak terhingga.

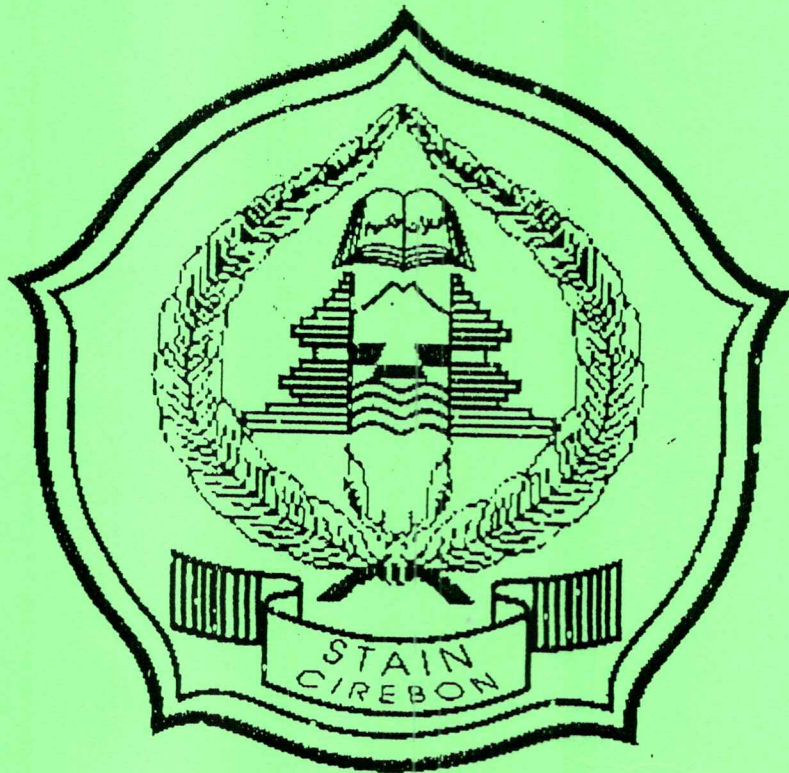
8. Sahabat-sahabatku, baik mahasiswa/i ataupun yang bukan mahasiswa/i atas segala dorongan semangat dan bantuannya. Thanks yaaa.
9. Rekan- rekanku anak-anak IMEiS yang telah memberikan semangat dan bantuannya. Syukron yaa.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu kegiatan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan keilmuan penulis. Oleh karena itu, kekurangan dan kesalahan yang terdapat pada skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis.

Akhirnya, skripsi ini penulis persembahkan kepada almamater dan masyarakat akademik dan mudah –mudahan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Cirebon, 20 October 2009

Penulis.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon, pada tanggal 27 November 1985 dengan nama : Nursamad, Ayah : Bpk. Abdul Manan, dan Ibu : Maerah. Beralamat di Jl. Pramuka. No. 05 Kalijaga – Harjamukti 45144, telp 02319135052

Pendidikan :

1. SDN Argasunya Kota Cirebon
2. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTPN 9) Kota Cirebon.
3. Sekolah Menengah Tingkat Atas (SMA) Islamic Centre.
4. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Aktivitas Organisasi:

- a) Pengurus IMEiS Stain Cirebon.
- b) Pengurus POUNDASI Stain Cirebon .
- c) Anggota GEMA Stain Cirebon.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERSEMBAHAN



*Skripsi ini penulis persembahkan kepada ayahanda dan ibunda tercinta, kakak-kakak ku
Dan adikku, serta teman-temanku yang selalu memberi dorongan dan motivasi.
Juga penulis persembahkan kepada seseorang yang telah membimbing dan motivasi saya,
yang sangat saya kagumi dan mudahi- mudahan jasa serta amalnya di terima Allah SWT.*

Amiin.

Dari sekian banyak persembahan hanya ini yang bisa ku persembahkan.

Karena kesempurnaan milik Allah SWT.

Moto Hidup



*“Keimanan merupakan kunci dari segala keberhasilan
yang akan dicapai”*

“Kesungguhan adalah langkah awal menuju kesuksesan”

*“Perbanyak ibadah kepada Allah SWT merupakan
sembah sujud seorang hamba yang beriman”*