

**PENGARUH BRAND IMAGE AJB BUMIPUTERA 1912
TERHADAP TINGKAT LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.ESy)



Disusun Oleh :
DARIS SALAMMA
9 313 077 09

PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN : SYARI'AH

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH BRAND IMAGE AJB BUMIPUTERA 1912
TERHADAP TINGKAT LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri)**

DARIS SALAMMA
9 313 077 09

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2001

Ashfa Fikriyah, M.EI
NIP. 19750419 200003 2002

NOTA KONSULTAN

Kediri, 27 Desember 2013

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jln. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : DARIS SALAMMA
NIM : 9.313.077.09
Judul : Pengaruh Brand Image AJB Bumiputera 1912 Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2001

Ashfa Fikriyah, M.EI
NIP. 19750419 200003 2002

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 Januari 2014

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jln. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : DARIS SALAMMA
NIM : 9.313.077.09
Judul : Pengaruh Brand Image AJB Bumiputera 1912 Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 8 Januari 2014. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.
Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Andriani, SE., MM
NIP. 19730 113 200312 2001

Ashfa Fikriyah, M.EI
NIP. 19750 419 20003 2002

**PENGARUH BRAND IMAGE AJB BUMIPUTERA 1912
TERHADAP TINGKAT LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri)**

DARIS SALAMMA
9 313 077 09

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri
Pada Tanggal 08 Januari 2014

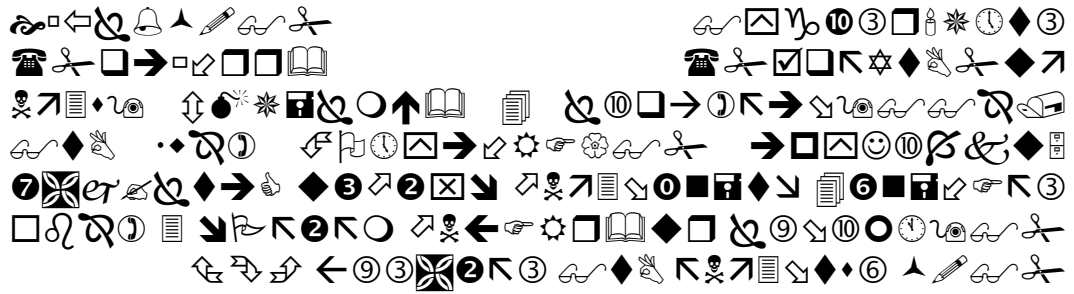
Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Ropingi, S.Ag,M.Pd (.....)
NIP. 197206261999031022
2. Penguji I
Andriani, SE., MM (.....)
NIP. 19730 113 200312 2001
3. Penguji II
Ashfa Fikriyah, M.EI (.....)
NIP. 19750 419 20003 2002

Kediri, 24 Oktober 2013
Ketua STAIN Kediri

Dr. H. Ahmad Subakir, M.Ag
NIP. 19631226 199103 1 001

MOTTO



Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (Q.S Al-Maidah (5): 2)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur, tulus ku persembahkan skripsi ini untuk *Allah SWT* yang telah memberikan kekuatan istimewa dimana aku bisa bertahan menghadapi segala ujiannya sampai detik ini. Untuk kedua Orang Tuaku Abiku *Zaenal Arifin & Umiku Siti Hanifah* yang begitu ku sayangi, yang sabar & ikhlas membimbingku sampai detik ini. Yang telah bertaruh nyawa untuk bisa mempertahankan kelangsungan hidup & juga pendidikanku. Untuk *Nafa Zunaidah Fahma* serta *A'la Fahmi* yang begitu menyayangiku sepenuh hati, tulus memberikan dukungan & motivasinya dalam hidupku. Untuk sahabat-sahabatku *OD . Fitri, Taliq, & Uya* yang begitu hebat dan sabar memberikan warna dalam setiap langkah hidup ini. Terutama untuk sahabat terbaikku *Fitri Nurkasanah* yang selalu setia dalam suka maupun duka selama menempuh masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Untuk orang-orang yang telah membantu menyelesaikan dan sabar menemaniku menyelesaikan skripsi ini *Mas Joko, Mas Dewa, Ika, Tantri Istikhomah, teman-teman seperjuangan bimbingan*. Dan untuk teman-teman *ES* yang begitu setia dan tidak bisa saya sebut satu persatu, kekompakan kalian tak akan pernah terlupa dari ingatan ini. Terimakasih atas segala bantuan & dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk semua yang telah memberikan perhatian dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini *.DARIS* ucapkan banyak terima kasih...

ABSTRAK

DARIS SALAMMA, Dosen Pembimbing: Andriani SE, MM, Ashfa Fikriyah, M.EI: Pengaruh Brand Image AJB Bumiputera 1912 Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri), Ekonomi Syari'ah, Syari'ah, STAIN Kediri, 2013.

Kata kunci : *Brand Image*, Loyalitas Nasabah

AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri merupakan lembaga keuangan non bank yang menggunakan prinsip syari'ah. Bagi semua lembaga atau instansi mempunyai citra dan nama baik yang bagus sangat penting, karena dengan mempunyai citra atau nama baik akan menciptakan persepsi positif yang selalu melekat pada pikiran para konsumen atau mitra. AJB Bumiputera 1912 adalah lembaga asuransi tertua di Indonesia. Keberadaan AJB Bumiputera 1912 yang telah berusia lebih dari seratus tahun serta komitmen dalam melayani nasabah dengan baik yang diharapkan dapat menjadi salah satu kunci utama dalam membentuk citra yang baik. Berangkat dari konteks ini, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana *Brand Image* pada AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri. Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana Pengaruh *Brand Image* terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Kediri.

Dengan fokus Penelitian ini:1). Bagaimana *Brand Image* AJB Bumiputera 1912 Syari'ah kantor cabang Kediri? 2).Bagaimana tingkat loyalitas nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Kediri? 3).Bagaimanakah Pengaruh *Brand Image* AJB Bumiputera Syariah kantor cabang Kediri terhadap tingkat loyalitas nasabah? Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif yakni berupa angka dan statistik. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebarakan pada nasabah yang memiliki polis asuransi > Rp 5.000.000. Analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas & realibilitas Instrumen penelitian, uji normalitas, analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji t dan terakhir uji determinasi parsial.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel *Brand Image* (X) dan variabel Loyalitas Nasabah (Y) berdistribusi normal, dilihat dari plot yang titik-titiknya mengikuti garis sumbu. Dari analisis menggunakan *Korelasi Pearson Product Moment* mengemukakan bahwa nilai r sebesar 0,893, artinya hubungan antara variabel *brand image* (X) dan variabel loyalitas nasabah (Y) adalah searah. Sedangkan dari analisis menggunakan rumus *Regresi* menghasilkan model persamaan $Y = -6.049 + .954x$. Kesimpulannya penelitian ini menerima H_a , artinya terdapat pengaruh *brand image* terhadap tingkat loyalitas nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Syari'ah cabang Kediri. Adapun tingkat loyalitas dipengaruhi oleh indikator faktor keandalan 19.7%, daya tanggap 19.6%, jaminan 19.3% dan empati 18.4% terbukti dengan tingginya skor jawaban responden terhadap tujuh item pertanyaan angket. sedangkan yang kurang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu pada indikator benda berwujud sebesar 17%. Penyebab rendahnya aspek fasilitas fisik bagi nasabah karena kurang menariknya alat promosi dalam mengenalkan produk asuransi yang dimiliki AJB Bumiputera 1912 Syari'ah.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan dalam penyusunan skripsi yang berjudul : “PENGARUH BRAND IMAGE AJB BUMIPUTERA 1912 TERHADAP TINGKAT LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Di AJB Bumiputera 1912 Syari’ah Cabang Kediri)” dengan baik sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1).

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhoi Allah SWT dengan ajaran yang telah dibawanya yaitu ajaran agama Islam.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, dukungan, bantuan, serta do’anya kepada semua pihak selama penyusunan skripsi ini. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Ahmad Subakir, M.Ag selaku ketua STAIN Kediri.
2. Ibu Andriani SE, MM, selaku pembimbing I dan Ibu Ashfa Fikriyah, M.EI selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga terselesainya skripsi ini.
3. Dr. Ropingi, S.Ag,M.Pd selaku penguji utama.
4. Bapak Drs. Khamim, M.Ag selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri.
5. Semua dosen STAIN Kediri, khususnya dosen Syariah Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Syari’ah Kantor Cabang Kediri yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian disana serta para karyawan dan nasabah yang membantu penulis untuk penyusunan skripsi ini.
7. Kedua Orang Tuaku yang selalu mendo’akan dan memberikan dukungan.

8. Semua Kakakku yang telah memberikan dukungan dan perhatian yang begitu luar biasa.
9. Seluruh kawan-kawan Ekonomi Syariah angkatan 2009 yang begitu peduli dan selalu menyemangatiku.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah SWT, serta mendapatkan balasan yang lebih baik di dunia dan di akhirat kelak, Amin.

Selanjutnya penulis menyadari sepenuhnya akan segala keterbatasan, kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa yang membacanya. Amin.

Kediri, 2 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN.....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Hipotesis Penelitian.....	6
F. Asumsi Penelitian	7
G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	7
H. Penegasan Istilah	7
I. Telaah Pustaka	9

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Konsep Umum Pemasaran	13
1. Definisi dan Urgensi Pemasaran	13
2. Bauran Pemasaran	14
3. Penerapan <i>Brand Image</i>	17
B. Perilaku Konsumen	25
1. Definisi Perilaku Konsumen	25
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	26
C. Pengertian Loyalitas	29
D. Konsep Pemasaran dalam Perspektif Islam	31
1. Produk (<i>product</i>)	32
2. Harga (<i>price</i>)	34
3. Saluran distribusi (<i>place</i>)	34
4. Promosi (<i>promotion</i>)	35
E. Loyalitas dalam Perspektif Islam	42

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis penelitian	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel	45
D. Variabel Penelitian	46
E. Data Penelitian	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Instrumen Penelitian	48

H. Analisis Data	49
------------------------	----

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM AJB BUMI PUTERA 1912

1. Sejarah AJB BUMIPUTERA 1912	56
2. Makna Filosofis Dari Logo AJB BUMIPUTERA 1912	59
3. Kode Etik Dan Prinsip Perusahaan	60
4. Profil AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Kediri	61
5. Visi	62
6. Misi	62
7. Budaya perusahaan	62
8. Struktur Organisasi Kantor Wilayah AJB Bumiputera 1912	63
9. Struktur organisasi AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Kediri.	64
10. Produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syari'ah	67

B. Uji Validitas & Realibilitas Instrumen Penelitian

70

1. Uji Validitas Variabel Brand Image (X) dan Variabel Loyalitas (Y)	70
2. Uji Realibilitas Variabel Brand Image (X) dan Variabel Loyalitas (Y)	72

C. Deskripsi data

73

D. Deskripsi Hasil Penelitian

75

E. Temuan Penelitian

80

BAB V : PEMBAHASAN	83
A. <i>Brand image</i> (Citra Merk) Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912	83
B. Tingkat Loyalitas Nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah	94
C. Pengaruh <i>Brand Image</i> AJB Bumiputera Syariah terhadap tingkat loyalitas nasabah	96
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Angket Penelitian
- Lampiran II : Tabulasi Angket *Brand Image* (X) dan Loyalitas Nasabah (Y)
- Lampiran III : Brosur Produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syari'ah
- Lampiran IV : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran V : Daftar Konsultasi
- Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup