

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH DITINJAU DARI MANAJEMEN
SYARIAH**

**(Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang
Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

LORIS CASPIROSI

NIM. 934202919

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH DITINJAU DARI MANAJEMEN
SYARIAH
(Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang
Kediri)**

Ditulis Oleh:

Loris Caspirosi
9.324.029.19

Telah disetujui untuk diujikan

Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

Pembimbing II



Dr. Yuliani, MM
NIP : 19840710 201903 2009

NOTA DINAS

Kediri, 22 Mei 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : LORIS CASPIROSI
NIM : 9342.029.19
Judul : STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH (Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

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



Dr. H. Imam Anas Mushlih, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

Pembimbing II



Dr. Yuliani, MM
NIP : 19840710 201903 2009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 11 Juli 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : LORIS CASPIROSI
NIM : 9342.029.19
Judul : STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH (Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah pada tanggal 04 Juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

Pembimbing II



Dr. Yuliani, MM
NIP : 19840710 201903 2009

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)

LORIS CASPIROSI
NIM. 9342.029.19

telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada Tanggal 04 Juli 2023

Tim Penguji,

Penguji Utama

Dr. H. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1003

(.....)

Penguji I

Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1002

(.....)

Penguji II

Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903 2009

(.....)

Kediri, 11 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya..” (QS. Al-Imran (3) : 159)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Loris Caspirosi
NIM : 934202919
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tuisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 22 Mei 2023

Yang membuat pernyataan

Loris Caspirosi

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Ucapan beribu terima kasih dan kupersembahkan karya ini kepada kedua orang tuaku, Bapak Parnadi dan Ibu Herdawati yang berkat doa dan dukungan mereka sehingga terdapat kelancaran dalam urusan yang dihadapi.
2. Kepada seluruh keluarga baik yang ada di Kediri maupun di luar Kediri saya ucapkan terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada saya.
3. Untuk Tim Sukses (Nur Khasan, Yusnita, Shella, dan Ladia), Saiful, Afidah, Intan, Rizal dan masih banyak teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
4. Untuk Mas Sulton, Bu Endah, Bapak Latief, Mas Risky dan orang-orang yang telah memberi saya pekerjaan sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan ini.
5. Teman-teman Generasi Baru Indonesia (GenBi) Kediri Komisariat IAIN Kediri yang telah memberi dukungan kurang lebih selama setahun ini.

ABSTRAK

LORIS CASPIROSI, 2023. Dosen Pembimbing Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI. dan Dr. Yuliani, MM. : Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syari'ah, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri tahun 2023.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Asuransi Jiwa, Loyalitas Nasabah, Manajemen Syariah

Perkembangan lembaga keuangan syariah non bank yang terus menunjukkan sebuah kenaikan yang signifikan membuat persaingan semakin ketat. Salah satu lembaga yang keberadaannya mulai diminati adalah asuransi syariah. Dimana dalam menjalankan usahanya asuransi syariah harus menjaga loyalitas nasabah agar dapat memenangkan persaingan bisnis. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri merupakan contoh perusahaan asuransi syariah yang dalam hal loyalitas nasabah memiliki nasabah yang cukup loyal. Selain itu sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip Islam penerapan manajemen syariah sendiri perlu dilakukan dalam memberikan strategi pelayanan agar tercapai loyalitas nasabah dan sesuai dengan ajaran Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah ditinjau dari manajemen syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian adalah studi kasus. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Peneliti melakukan analisis data menggunakan reduksi, penyajian dan penyimpulan data. Untuk mengecek mengenai keabsahan data peneliti menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan penelitian, dan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian ini adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam memberikan pelayanan adalah dengan strategi pendekatan kekeluargaan, dimana pendekatan yang dilakukan adalah menjaga kedekatan dengan para nasabah. Apabila dilihat dari lima indikator pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, maka dari empat indikator telah dilaksanakan. Akan tetapi pada indikator bukti fisik masih ada kekurangan yang belum sesuai yaitu pada gedung dan sarana yang diberikan. Penerapan manajemen syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri pada prinsip keadilan yaitu pada pendekatan kekeluargaan itu sendiri. Kemudian untuk prinsip komunikatif terletak pada penerapan budaya *speaking*, *listening*, dan *looking*. Sedangkan untuk prinsip amanah dan pertanggungjawaban yaitu pada keterbukaan pihak asuransi dan segala tanggungjawab atas dana nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho serta inayah-Nya. Alhamdulillah rasa syukur yang sungguh besar karena peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kediri) merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi S-1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI, dan Ibu Dr. Yuliani, MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak, mengarahkan, memberi motivasi, dan membantu.
4. Ayah dan Ibu yang dengan ikhlas senantiasa mendukung baik melalui dukungan material, spriritual serta moral bagaimanapun situasi dan kondisinya.
5. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri beserta berbagai pihak yang tidak mampu penulis sebut satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan keselamatan dunia akhirat juga balasan kebaikan yang sepadan. Selaku penulis saya menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik lagi. Dengan demikian, penulis harap skripsi ini dapat memberi manfaat tidak hanya bagi penulis namun juga bagi pembaca. Aamiin.

Kediri, 22 Mei 2023

Peneliti,

Loris Caspirosi

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. KONSONAN

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| أ | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ḥa | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Ẓal | Ẓ | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Šad | š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|----|--------|---|-----------------------------|
| ط | Ta | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | `ain | ` | koma terbalik (di atas) |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| هـ | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ‘ | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| َ | Fathah | A | A |
| ِ | Kasrah | I | I |
| ُ | Dammah | U | U |

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|----------------|-------------|---------|
| َ...ي | Fathah dan ya | Ai | a dan u |
| ُ...و | Fathah dan wau | Au | a dan u |

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| ...أ...إ | Fathah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| ...ى | Kasrah dan ya | Ī | i dan garis di atas |
| ...و | Dammah dan wau | Ū | u dan garis di atas |

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan,

maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| NOTA DINAS..... | iii |
| NOTA PEMBIMBING | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | xii |
| DAFTAR ISI..... | xviii |
| DAFTAR TABEL | xxiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xxiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxv |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Konteks Penelitian | 1 |
| B. Fokus Penelitian..... | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 12 |
| E. Telaah Pustaka | 13 |

BAB II : LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Strategi Pelayanan..... | 18 |
| 1. Pengertian Strategi Pelayanan..... | 18 |
| 2. Proses Strategi..... | 19 |
| 3. Dimensi Pelayanan..... | 21 |
| 4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik | 23 |
| 5. Tujuan dan Fungsi Pelayanan | 26 |
| 6. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan | 26 |
| 7. Pelayanan Perspektif Islam | 27 |
| B. Loyalitas | 29 |
| 1. Pengertian Loyalitas | 29 |
| 2. Tahapan Loyalitas..... | 31 |
| 3. Dimensi Loyalitas | 32 |
| 4. Jenis-jenis Loyalitas..... | 33 |
| 5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas..... | 34 |
| 6. Manfaat Loyalitas | 36 |
| C. Manajemen Syariah..... | 37 |
| 1. Pengertian Manajemen Syariah | 37 |
| 2. Prinsip Manajemen Syariah..... | 38 |
| D. Asuransi Jiwa Syariah..... | 39 |
| 1. Pengertian Asuransi Jiwa Syariah | 39 |
| 2. Perbedaan Asuransi Syariah dengan Asuransi Konvensional | 40 |
| 3. Landasan Hukum Asuransi Syariah..... | 41 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian | 42 |
| B. Kehadiran Peneliti | 43 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 43 |
| D. Data Dan Sumber Data | 44 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 45 |
| F. Analisis Data | 46 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data..... | 48 |
| H. Tahap-Tahap Penelitian | 49 |

BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Objek Penelitian | 51 |
| 1. Sejarah terbentuknya PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 51 |
| 2. Letak Geografis PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 56 |
| 3. Visi dan misi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 56 |
| 4. Logo PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri..... | 57 |
| 5. Nilai-nilai Perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 57 |
| 6. Budaya Perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 58 |

| | |
|--|-----|
| 7. Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 59 |
| 8. Tugas Karyawan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 59 |
| 9. Produk-produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 61 |
| 10. Keunggulan Program PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 67 |
| B. Paparan Data | 69 |
| 1. Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.. | 69 |
| 2. Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri Ditinjau Dari Manajemen Syariah | 92 |
| C. Temuan Penelitian..... | 109 |

BAB V : PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| A. Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 111 |
| B. Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri Ditinjau dari Manajemen Syariah | 123 |

BAB VI : PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 135 |
| B. Saran..... | 136 |

DAFTAR PUSTAKA 138

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|-----|
| Tabel 1.1 | Perbandingan Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Kota Kediri..... | 3 |
| Tabel 1.2 | Perkembangan Jumlah Nasabah Mitra Maburr dan Mitra Iqro' PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri..... | 5 |
| Tabel 1.3 | Strategi Pelayanan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 7 |
| Tabel 5.1 | Perkembangan Jumlah Nasabah Mitra Maburr dan Mitra Iqro' PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri | 114 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera | |
| Cabang Kediri | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Surat Ijin Penelitian

Lampiran III Surat Keterangan Penelitian

Lampiran IV Foto Dokumentasi

Lampiran V Daftar Riwayat Hidup