

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT ASURANSI JIWA  
SYARIAH BUMIPUTERA  
CABANG KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

**Oleh :**

**Noor Hidayah  
NIM 1620210081**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS SYARIAH  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
2020**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 59322

Telp.(0291)432677,Faks 441613

Email febiiainkudus@gmail.com Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saudara:

Nama : Noor Hidayah  
NIM : 1620210081  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Judul : **Pengaruh Citra perusahaan, Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus.**

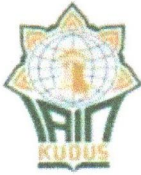
Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing/asisten pembimbing sejak 1 Oktober 2019 sampai 24 Juni 2020 dan disepakati untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 24 Juni 2020

Pembimbing,

**Dr.H. Yasin, M.Ag**

**NIP. 195605011988031002**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322  
 Telp. (0291) 432677, Faks 441613  
 Email: febiiainkudus@gmail.com Website:  
[www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

### PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

**Nama/NIM** : Noor Hidayah/1620210081  
**Fakultas/Prodi** : **Ekonomi Dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah**  
**Judul** : **“Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus”.**

Telah diujikan pada tanggal **02 Oktober 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majlis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Nor Hadi, SE, M.Si., Akt., CA</u></b> NIP. 196909032003121001 Ketua/Penguji I	23-10-2020	
<b><u>Anisah Setyaningrum, M.Pd</u></b> NIP. 198602102015032008 Penguji II	23/10 2020	
<b><u>Ulin Nuha, M.S.I</u></b> NIP. 198209131017042016 Sekretaris	26/10 2020	
<b><u>Dr. H. Yasin, M.Ag</u></b> NIP. 195605011988031002 Dosen Pembimbing	23/10 2020	
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., MH</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	26/10 2020	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya NOOR HIDAYAH NIM 1620210081 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dalam pernyataan saya ini.

Kudus, 23 September 2020

Yang menyatakan,



**Noor Hidayah**  
**NIM 1620210081**

## MOTTO

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Artinya : “Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi”.

*(Disaat kamu merasa gagal, jangan menyerah, jangan menangis, jangan terpuruk terlalu lama tapi bersemangatlah dan gapai tujuanmu sebisa mungkin)*



## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, kemudahan dan apapun yang penulis butuhkan sampai sekarang. Semoga slalu memberikan yang terbaik sampai akhir kelak. Amin...

Melalui puncak karya yang luar biasa diakhir studi penulis saat ini, penulis persembahkan setulus hati kepada :

- Orang tuaku tercinta, Bapak Busari, dan Ibu Suwartinah, yang slalu mendoakan, menasehati dan mendukung penulis dalam setiap keputusan yang diambil selama ini
- Keluarga penulis, mbak umi, mbak siti, mbak sofiyah, mbak anik, mbk matus dan mas amin yang slalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
- Mas Hudi yang slalu memberikan semangat, motivasi dan dorongan dalam penyelesaian skripsi, serta siap menemani penulis di segala keadaan.
- Sahabat-sahabat terbaik ku Reni, Silvi, Nailil, Vera, Unsa, Liya, Wilis, MbK ana, Afrilia yang slalu membuat penulis tersenyum dalam keadaan sedih maupun senang.
- Semua teman penulis, dari temen kelas ES-C angkatan 2016, teman KKN Kak occ, Suci, Desy, Amalia dan PPL, yang telah memberikan pengalaman dalam hal marketing pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra serta mengajari bahwa setiap ada kesulitan pasti ada kemudahan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya serta umatnya yang senantiasa menjalankan sunnahnya. Semoga kita sebagai umatnya mendapatkan syafa'atnya kelak di *Yaumul Qiyamah*. Alhamdulillah telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus”**. Ini telah disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah di IAIN Kudus.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan-bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus
2. Dr. Supriyadi, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberi izin penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.H., M.H., Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN kudus
4. Dr. Yasin, M.Ag selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu,dan tenaga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan seluruh staf dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi belajar dan layanan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Busari, ibu Suwartinah, dan kakak-kakak ku, atas curahan kasih sayang, untaian doa, motivasi, dukungan moril dan material yang tiada henti, sehingga dapat menyelesaikan studi ini.

7. Bapak Slamet susiyanto dan selaku staff Karyawan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra yang telah memberikan izin penelitian skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku yang telah selalu sabar menjawab pertanyaanku dan memberikan saran atas skripsi ini.
9. Temen- temen ES-C, KKN-IK periode 2019 yang membantu dalam mengurus surat di Fakultas dan memberikan dukungan.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu, kritik dan saran yang diharapkan dapat mengembangkan penulisan berikutnya. Demikian, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pihak yang memerlukan pada umumnya.

Kudus, 22 Juli 2020

Penulis,



**Noor Hidayah**  
**NIM.1620210081**