

## ABSTRAK

**Nida Mukhlisah.** 2022. *Analisis Pengaruh Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, S.H.I., M.H.

**Kata Kunci:** Pelayanan Agen, Asuransi Pendidikan (Fulnadi), Takaful Keluarga.

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa pelayanan agen yang diberikan kepada nasabah apakah menjadi tolak ukur dalam peningkatan jumlah penjualan produk asuransi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan agen dan hubungan pelayanan agen dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi).

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan jenis pendekatan *purposive sampling*. Dalam memperoleh data, penulis melakukan wawancara kepada 3 nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa pengaruh pelayanan agen PT Takaful Keluarga dalam meningkatkan penjualan produk asuransi yaitu faktor *Reliability*, faktor *Reponsiveness*, faktor *Assurance*, dan faktor *Emphaty*. Selain itu, hubungan pelayanan agen PT Takaful Keluarga dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi) adalah seorang agen harus memiliki kondisi dan kemampuan yang memadai baik dan kesedian dalam melayani. Selain itu, seorang agen harus memetakan target pangsa yang ingin dicapai. Memiliki tim *marketing* yang baik juga menjadi bagian utama dalam meningkatkan penjualan dan memberikan apresiasi kepada agen yang mencapai target penjualan berupa *point reward* sehingga memberikan dampak positif kepada perusahaan berupa persepsi positif, citra perusahaan dan menjangkau relasi dengan mudah.