

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pertanyaan Wawancara

1. Sejak kapan anda bergabung menjadi agen asuransi di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin?
2. Apa yang membuat anda tertarik menjadi seorang agen asuransi?
3. Apa hal mendasar yang harus ada pada diri seorang agen asuransi ketika memutuskan untuk menjadi seorang agen?
4. Pendekatan seperti apa yang anda lakukan kepada calon nasabah baik sebelum maupun sesudah mereka memutuskan untuk berasuransi di Allianz?
5. Apakah pelayanan menjadi faktor penting bagi seorang agen dalam mencari nasabah maupun mempertahankan nasabah?
6. Bagaimana strategi pelayanan yang digunakan agen dalam rangka mempertahankan loyalitas nasabah?
7. Apakah strategi pelayanan yang diberikan hanya merupakan sebuah skill yang dimiliki masing-masing agen atau ada pelatihan khusus dari perusahaan Allianz dalam memberikan strategi pelayanan yang diberikan kepada nasabah?
8. Apa saja kendala agen asuransi dalam mempertahankan loyalitas nasabah?
9. Bagaimana pelayanan yang anda lakukan ketika melayani nasabah secara online?
10. Bagaimana bentuk loyalitas nasabah terhadap perusahaan?



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4,5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 3602/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2022

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : Mella Selvia
NIM : 190105030291
Program Studi : S.1 / Asuransi Syariah
Judul : Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 13 September 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si
NIP. 19771031 200212 1 002

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 12 Desember 2022

Nomor : B-1867/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPTSI/PP.00.9/12/2022
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Mella Selvia / 190105030291
Mahasiswa/i Jurusan S1 Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM : Mella Selvia / 190105030291
Jurusan : Asuransi Syariah
Judul : Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin

pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 16 Desember 2022
Waktu : 09.00 - 09.45
Tempat : Ruang Seminar

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.
Penguji (Eksternal) : Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI
Notulis : Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Biro Skripsi

H. Badrian, M.Ag.

Tembusan:
-Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
2. Penguji (Eksternal)
3. Notulis

-Arsip

Catatan:
Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-1887/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

Ketua Biro Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Mella Selvia
NIM : 190105030291
Jurusan : Asuransi Syariah
Judul : Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 16 Desember 2022
Waktu : 09.00 - 09.45
Tempat : Ruang Seminar

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.
Penguji Eksternal : Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI
Notulis : Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Desember 2022



Ketua Biro Skripsi

H. Badrian, M.Ag.
19730717 199703 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235
 e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-418/Un.14/III.5/TL.00/02/2023
 Sifat : -
 Lamp : 1 Berkas
 Hal : Permohonan Izin Riset

3 Februari 2023

Yth.
 Pimpinan PT. Asuransi Allianz Pangeran Samudera
 Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada :

Nama	: Mella Selvia
NIM	: 190105030291
Tempat Tanggal Lahir	: Juking Pajang, 03 September 2001
Semester/Jurusan	: VIII / Asuransi Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Jl. Kyaif Samudera Ds. Mangkahui RT. 001 RW. 00 Kec. Murung Kab. Murung Raya Kalimantan Tengah
Waktu Riset	: 6 Februari s.d 6 April 2023

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin (sebagaimana proposal terlampir).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

A.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan,



Zaki Mubarak

PT Asuransi Allianz Life Indonesia



SURAT KETERANGAN SELESAI RISET
No. Nomor : ASN/05/30/2023/0015

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pretty Veronica

Jabatan : PIC PT. Asuransi Allianz Life Ind Cabang BJM008

Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Mella Selvia

NIM : 190105030291

Program Studi : S1 ASURANSI SYARIAH

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM


Kampus : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

Telah melaksanakan riset di PT. Asuransi Allianz Life Ind Cabang BJM008 selama 2 bulan dari tanggal 6 Februari sampai dengan tanggal 6 April 2023 dengan judul Skripsi. **“Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin.”** Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

30 Mei 2023

Hormat kami

PIC PT. Asuransi Allianz Life cabang BJM008


Pretty Veronica
Business Partner

Branch Office :
Jl. Pangeran Samudra No.16
Banjarmasin 70111
Telp. 0511 – 3358278
Fxs. 0511 – 4363244

Head Office :
Allianz Tower
Jl. HR Rasuna Said Jakarta Selatan 12980
Telp. 021-29268888, Fax. 021-29268080
web : www.allianz.co.id



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777863

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	Mella Selvia
NIM	190105030291
Jurusan	Asuransi Syariah
Judul Skripsi	Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin
Pembimbing	Dr. Muhaimin, S.Ag., MA.
Hari/Tanggal	
Media	Offline
Catatan Pembimbing:	
<p>Buatlah penyusunan <i>Uraian</i></p> <p>Buat Pedoman <i>Uraian</i></p> <p>Buat Penyusunan <i>Uraian</i></p> <p>Uraian <i>Uraian</i></p> <p>Bab II 9/10/2023</p>	

Catatan:

- Setiap konsultasi blangko ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa blangko serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
 Telepon (0511) 6777663
 e-mail: febimal@uin-antasari.ac.id / febi.vinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	Mella Selvia
NIM	190105030291
Jurusan	Asuransi Syariah
Judul Skripsi	Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin
Pembimbing	Dr. Muhaimin, S.Ag., MA.
Hari/Tanggal	
Media	Offline
Catatan Pembimbing:	
<p>Perbaiki sesuai catatan di bawah.</p> <p>1. Isi</p> <p>2. Spasi</p> <p>3. Kelembutan</p> <p style="text-align: right;">13/5/2023</p> <p style="text-align: right;">Mep.</p>	

Catatan:

- a. Setiap konsultasi blangko ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa blangko serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	Mella Selvia
NIM	190105030291
Jurusan	Asuransi Syariah
Judul Skripsi	Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin
Pembimbing	Dr. Muhaimin, S.Ag., MA.
Hari/Tanggal	
Media	Offline

Catatan Pembimbing:

1. Abstrak
2. Prarante tersebut
3. Font Arab

23/5/2023

Mung
 Dr. Muhaimin, MA

Catatan:

- a. Setiap konsultasi blangko ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa blangko serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	Mella Selvia
NIM	190105030291
Jurusan	Asuransi Syariah
Judul Skripsi	Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin
Pembimbing	Dr. Muhaimin, S.Ag., MA.
Hari/Tanggal	
Media	Offline
Catatan Pembimbing:	
<p>1. Jurnal</p> <p>2. Teori (sub 2)</p> <p style="text-align: right;">25/5/2023</p> <p style="text-align: center;"><i>Muy</i></p> <p style="text-align: center;">Dr. Muhaimin, MA</p>	

Catatan:

- a. Setiap konsultasi blangko ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa blangko serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

e-mail: febmail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	Mella Selvia
NIM	190105030291
Jurusan	Asuransi Syariah
Judul Skripsi	Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin
Pembimbing	Dr. Muhaimin, S.Ag., MA.
Hari/Tanggal	
Media	Offline
Catatan Pembimbing:	
<p>1. Tabel tidak boleh kembali.</p> <p>2. Tabel jangan kerisak</p> <p>3. Perhatikan penulisan</p> <p>26/5/2023</p> <p><i>Muy</i> Dr. Muhaimin, MA</p>	

Catatan:

- Setiap konsultasi blangko ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa blangko serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 ANTASARI BANJARMASIN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
 Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / feb_i.untasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	Mella Selvia
NIM	190105030291
Jurusan	Asuransi Syariah
Judul Skripsi	Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin
Pembimbing	Dr. Muhaimin, S.Ag., MA.
Hari/Tanggal	
Media	Offline
Catatan Pembimbing:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaiki yang kurang 2. Tambah referensi 3. Kemulisan sesuai kelomoran 4. Lengkapi daftar Ri <p>29/5/2023</p> <p style="text-align: right;"><i>Muhaimin</i> Dr. Muhaimin, MA</p>	

Catatan:

- a. Setiap konsultasi blangko ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa blangko serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235

e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 25 /Un.14/III.5/AS.S1/PP.00.9/06 /2023

Memperhatikan surat permohonan saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama saudara (i)

Nama : Mella Selvia
NIM : 190105030291
Jurusan : S1 Asuransi Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT Asuransi Allianz Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 20%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 07 Juni 2023
Ketua Jurusan AS



Lutpi Sahal

Foto bersama para agen Asuransi Allianz Banjarmasin











DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Mella Selvia

Tempat dan Tanggal Lahir : Juking Pajang/03 September 2001

Agama : Islam

Alamat : Jl. Kyai Samudra RT. 01. Mangkahui. Murung
Raya. Kalimantan Tengah

No. HP : 0821-4822-3954

Email : mellaselvia3@gmail.com

Kebangsaan : Indonesia

Pendidikan

- a. SDN 2 Mangkahui
- b. SMPN 4 Murung Raya
- c. MAN 1 Murung Raya

Orang Tua

- a. Nama Ayah : H. Maman
Pekerjaan : Wiraswasta
- b. Nama Ibu : Hj. Nordyati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Jumlah Saudara : 2

Pengalaman Organisasi : HMJ Asuransi Syariah 2020/2021