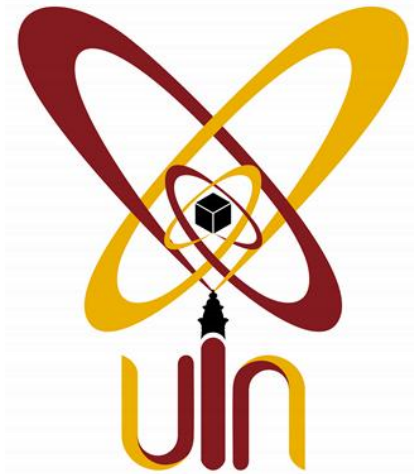


**PENGARUH DAYA BELI KONTRIBUSI, KUALITAS
PELAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK ASURANSI JIWA SYARIAH DI
PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten



ALDELA
NIM 191430086

**JURUSAN ASURANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2023 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 20 Juni 2023 Penulis



Aldela

NIM: 191430086

ABSTRAK

Nama: Aldela, NIM: 191430086, Judul Skripsi: Pengaruh Daya Beli Kontribusi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

Kontribusi dalam asuransi syariah merupakan dana yang dihibahkan oleh peserta untuk saling menanggung risiko dengan peserta lain. Pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan.

Rumusan masalah: 1)Apakah Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa PT. Takaful Keluarga Cabang Serang secara parsial? , dan 2)Apakah Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa PT. Takaful Keluarga Cabang Serang secara simultan?

Tujuan penelitian: 1) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, dan 2) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dalam penelitian kuantitatif.. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 66 sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik analisa data menggunakan uji keabsahan data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Deskripsi statistik. Uji asumsi klasik, terdiri dari uji normalitas data, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas. Uji hipotesis, terdiri dari regresi berganda, uji t, uji F, uji koefisien korelasi. Analisa data menggunakan aplikasi SPSS versi 27.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, 1) Kontribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,277 > 1,670$) dengan nilai sig ($0,015 < 0,05$). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,277 > 1,670$) dengan nilai sig ($0,002 < 0,05$). Dan kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t tabel $<$ t tabel ($0,865 < 1,670$) dengan nilai sig ($0,391 > 0,05$). 2) Secara simultan Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai f hitung $>$ f tabel ($14,789 > 2,753$) dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci: Kontribusi, Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan, Nasabah.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA
HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 telp.0254 – 2000323 Fax. 0254 – 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Perihal : **Usulan Munaqasyah
a.n Aldela
NIM. 191430086**

Kepada Yth,
**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten**
di -
Serang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Aldela, NIM: 191430086**, Judul Skripsi: **Pengaruh Daya Beli Kontribusi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang**. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqosyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Serang, 08 Juni 2023

Pembimbing I

Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si
NIP. 198003102011012008

Pembimbing II

Elsa, M.Ak
NIP. 198510062019032011

PERSETUJUAN

PENGARUH DAYA BELI KONTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERDAHAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK ASURANSI SYARIAH DI PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG

Oleh

Aldela
NIM 191430086

Menyetujui:

Pembimbing I



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si
NIP. 198003102011012008

Pembimbing II



Elsa, M.Ak
NIP. 198510062019032011

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah,



Havid Risyanto, S.Si., M.Sc.
NIP. 198510252015031005

PENGESAHAN

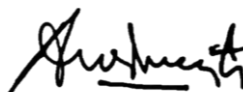
Skripsi a.n. Aldela, NIM: 191430086 dengan judul Skripsi “Pengaruh Daya Beli Kontribusi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **09 Januari 2023**.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 09 Januari 2023

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, MA
NIP. 197403072002121004

Nurmaita Hamsiyah, M.Si
NIDN. 2005057904

Anggota,

Penguji I

Penguji II



Dr. Budi Sudrajat, MA
NIP. 197403072002121004

M. Fadli Azim, M.Si
NIP. 198705312019031010

Pembimbing I

Pembimbing II



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si
NIP. 198003102011012008

Elsa, M.Ak
NIP. 19851006 201903 2 011

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran Illahi Robbi Allah SWT.

Dengan tulus ikhlas Ku persembahkan sebuah karya ini untuk:

Bapak Tercinta Alwi

Ibunda Tercinta Fadilah

Yang telah memberikan do'a dan kasih sayangnya

kepada penulis sejak kecil

hingga dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi.

MOTTO

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةَ ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ

فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.

Q.S An-Nisa (9)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Aldela, NIM: 191430086, dilahirkan di Serang pada tanggal 23 Juli 2001, penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara, orang tua bernama Ibu Fadilah dan Bapak Alwi.

Adapun pendidikan yang sudah penulis tempuh yaitu Sekolah Dasar Negeri Graha Cisait lulus pada tahun 2013, Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kragilan lulus pada tahun 2016, kemudian Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kragilan lulus pada tahun 2019, dan kemudin penulis melanjutkan studi di UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah diberikan. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga, sahabat dan pengikut sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Daya Beli Kontribusi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.**

Dalam kesempatan dan melalui skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dilingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi ini.
3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. sebagai Ketua Jurusan Asuransi Syariah, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si. sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi dan

memberikan saran kepada penulis untuk meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.

5. Ibu Elsa, M.Ak. sebagai Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran kepada penulis dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A sebagai penguji I dan ketua sidang munaqasyah yang telah memberikan kritin dan saran.
7. Bapak M. Fadli Azim, M.Si sebagai penguji II sidang munaqasyah yang telah memberikan kritik dan saran.
8. Para Bapak/Ibu Dosen serta staff Akademik dan karyawan Universitas Islam Negeri SMH Banten yang telah ikhlas memberikan dan mengajari ilmu pengetahuannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan bahkan kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang. Penulis berharap kiranya karya tulis ini mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Serang, 01 Juni 2023
Penulis

Aldela
191430086

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | i |
| ABSTRAK | ii |
| NOTA DINAS | iii |
| PERSETUJUAN | iv |
| PENGESAHAN | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR GRAFIK | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 8 |
| C. Pembatasan Masalah | 9 |
| D. Perumusan Masalah | 9 |
| E. Tujuan Penelitian | 10 |
| F. Manfaat Penelitian | 11 |
| G. Sistematika Kepenulisan | 11 |
| BAB II KAJIAN TEORI | |
| A. Landasan Teori | 14 |
| 1. Asuransi Syariah | 14 |
| 2. Asuransi Jiwa Syariah | 19 |

| | |
|--|----|
| B. Kontribusi | 21 |
| 1. Pengertian Kontribusi | 21 |
| 2. Indikator Kontribusi | 22 |
| 3. Fungsi Kontribusi | 23 |
| 4. Faktor-Faktor yang dapat mempengaruhi penentuan kontribusi | 24 |
| 5. Komponen – komponen Kontribusi | 24 |
| 6. Jenis – jenis tarif kontribusi | 26 |
| C. Kualitas Pelayanan | 27 |
| 1. Pengertian Kualitas pelayanan | 27 |
| 2. Indikator Kualitas Pelayanan | 28 |
| D. Kepercayaan | 32 |
| 1. Pengertian Kepercayaan | 32 |
| 2. Kepercayaan dalam Pandangan Islam | 32 |
| 3. Indikator Kepercayaan | 33 |
| E. Penelitian Terdahulu | 34 |
| F. Hubungan Antar Variabel | 40 |
| 1. Hubungan Daya Beli Kontribusi dengan Keputusan Nasabah | 40 |
| 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah | 41 |
| 3. Hubungan Tingkat Kepercayaan dengan Keputusan Nasabah | 43 |
| G. Kerangka Pemikiran | 44 |
| H. Hipotesis Penelitian | 46 |

| | | |
|--------------------------|---|-----|
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| | A. Waktu dan Tempat Penelitian | 48 |
| | B. Populasi dan Sampel | 48 |
| | C. Jenis Penelitian dan Sumber Data | 50 |
| | D. Teknik Pengumpulan Data | 53 |
| | E. Operasional Variabel Penelitian | 55 |
| | F. Teknik Analisa Data | 59 |
| BAB IV | PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | |
| | A. Gambaran Umum Perusahaan | 68 |
| | B. Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga | 70 |
| | C. Deskripsi Karakteristik Responden | 74 |
| | D. Analisa Data | 77 |
| | E. Pembahasan Hasil Penelitian | 98 |
| BAB V | PENUTUP | |
| | A. Kesimpulan | 105 |
| | B. Saran | 106 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Table 1.1 | Data Nasabah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang Tahun 2018-2022 | 3 |
| Table 1.2 | Jumlah Kontribusi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang Tahun 2018-2022 | 5 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 35 |
| Tabel 3.1 | Skor Skala Liker Positif | 54 |
| Tabel 3.2 | Operasional Variabel | 58 |
| Tabel 3.3 | Interpretasi Terhadap Korelasi | 66 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 74 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 74 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 75 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah | 76 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Variabel Kontribusi (X1) | 78 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) | 79 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X4) | 79 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y) | 80 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner | 81 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Deskriptif | 82 |
| Tabel 4.11 | Analisis Kolmogorof-Smirnov | 86 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Multikolinieritas | 87 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 90 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Secara Parsial (Uji T) | 92 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) | 95 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Koefisiensi Korelasi (R) | 96 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (Adjusted R ²) | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar.2.1 Kerangka Pemikiran | 45 |
| Gambar.4.1 Struktur Organisasi PT.Takaful Keluarga | 68 |
| Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas | 85 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 88 |

