

## **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 ataupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 7 Oktober 2019

**Yogi Agus Regina**  
**151600140**

## ABSTRAK

*Yogi Agus Regina. NIM:151600140, judul skripsi: Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Mahasiswako Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta (Studi Pada PT. Bumida Cabang Serang)*

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya manfaat asuransi mendorong perusahaan asuransi untuk menciptakan produk-produk asuransi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan juga kegunaan bagi calon pesertanya. Produk asuransi merupakan produk financial yang berguna untuk melindungi individu atau kelompok dari resiko kerugian yang terjadi dalam proses kehidupan. Kualitas produk yang dihasilkan perusahaan asuransi sangat penting artinya bagi calon peserta, hal ini dikarenakan umumnya calon peserta lebih menginginkan produk asuransi yang lebih banyak manfaatnya, efisien serta harga premi yang terjangkau.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah terdapat pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswako yang dimiliki oleh PT. Bumida Cabang Serang terhadap tingkat kepuasan peserta?

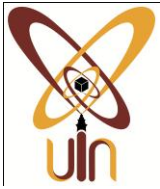
Tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswako terhadap tingkat kepuasan peserta PT. Bumida Cabang Serang.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan kualitas produk asuransi mahasiswako (X) terhadap tingkat kepuasan peserta (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan statistik: pada uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $12,166 > t_{tabel}$  sebesar  $2,014$ . Sedangkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar  $0,857$  dan nilai koefisien determinasi sebesar  $0,765$ , yang menunjukkan bahwa  $76,5\%$  kepuasan peserta sangat dipengaruhi kualitas produk asuransi mahasiswako, sementara  $23,5\%$  sisanya dipengaruhi oleh factor lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk asuransi mahasiswako berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta. Artinya jika kualitas produk asuransi mahasiswako dapat ditingkatkan maka akan menghasilkan kepuasan pada pesertanya.

### **Kata kunci:**

*Kualitas Produk Asuransi Mahasiswako, Tingkat kepuasan Peserta*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

---

Nomor	: Nota Dinas	<b>Kepada Yth</b>
Lamp	: 1 (Satu) Eksamplar	<b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>
Hal	: <b>Pengajuan Ujian Munaqosah</b>	<b>dan Bisnis Islam (FEBI)</b>
	<b>a.n. Yogi Agus Regina</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>NIM: 151600140</b>	<b>di Tempat</b>

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama **Yogi Agus Regina** NIM: **151600140** dengan Judul: **“Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Mahasiswa Koe Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta (Studi Pada PT. Bumida Cabang Serang)** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 7 Oktober 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Wazin, M.Si**  
NIP. 196302251990031005

**Anita, M.Si.**  
NIP. 198208082015032003

# PERSETUJUAN

## PENGARUH KUALITAS PRODUK ASURANSI MAHSISWAKOE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA

(STUDI PADA BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG SERANG)

Oleh:

**YOGI AGUS REGINA**

NIM: 151600140

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Wazin, M.Si.**

NIP. 196302251990031005

**Anita, M.Si.**

NIP. 198208082015032003

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua

Jurusan Asuransi Syariah

**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI**

NIP. 196402121991032003

**Rustamunadi, S.H., M.H.**

NIP. 196709241989031001

## PENGESAHAN

Skripsi Yogi Agus Regina, NIM : 151600140 yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Mahasiswa Terhadap Tingkat Kepuasan (Studi Pada PT. Bumida Cabang Serang)* telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Pada Tanggal 29 Oktober 2019.

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

Serang, 7 Oktober 2019

### Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**  
NIP. 197403072002121004

**Muhammad Fadli Azim, M.Si.**  
NIP. 198705312019031010

Anggota:

Penguji I

Penguji II

**Rustamunadi, M.H.**  
NIP. 196709241989031001

**Mochamad Indrajit Roy, M.M.**  
NIP. 198011292015031001

Pembimbing I

PembimbingII

**Dr. Wazin, M.Si.**  
NIP. 196302251990031005

**Anita, M.Si.**  
NIP. 198208082015032003

## PERSEMBAHAN

*Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT dan dengan segenap rasa cinta dan kasih, kupersembahkan karya yang sederhana ini untuk:*

*Ibunda tercinta Munawaroh dan Ayahanda tercinta Sidik yang telah menjadi orang tua terbaik untukku, yang dengan penuh kesabaran dan tak kenal lelah merawat anak-anaknya, yang mengajarkan saya arti pantang menyerah dan kesungguhan. Do'a mu menjadi penyemangat bagiku. Dan untuk Mba dan Abang yang selalu memberikan support dan menghiburku selama mengerjakan skripsi ini. Keluarga, sahabat dan rekan-rekan khususnya AS-B angkatan 2015 yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.*

*Dan kupersembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya: skripsimu "kapan lulus?". Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan ataupun aib. Yang pacaran 4 tahun saja bisa putus ditengah jalan apalagi hanya sekedar skripsi. Jadi nikmati saja prosesnya*

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا  
اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*

(Al-Hasr:18)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Yogi Agus Regina, dilahirkan di Serang 22 Agustus 1997, anak ke-dua dari satu bersaudara

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN Sidayu lulus pada tahun 2009
2. SMPN 1 Tirtayasa lulus pada tahun 2012
3. SMAN 1 Pontang lulus pada tahun 2015
4. Kemudian melanjutkan studi di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Asuransi Syariah, yang berubah status menjadi pada tahun 2016 menjadi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten penulis juga mengikuti organisasi sebagai berikut :

1. Laboratorium Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada periode 2017-2018 sebagai Ketua Lab
2. Himpunan Mahasiswa Serang (HAMAS) tahun 2016 sebagai Kader Anggota



## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Segala puji hanya bagi Allah SWT., yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW., keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dilingkungan UIN SMH Banten.
2. Dr. Hj. Nihayatul Masykurah, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Rustamunadi. S.,H M.H. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang

telah mengarahkan, mendidik serta memberi motivasi kepada penulis.

4. Dr. Wazin, M.Si, sebagai pembimbing I dan Ibu Anita, M.Si sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh jajaran Staf Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. Khususnya kepada Bapak Ardi Wahyudi Sebagai Kasie pemasaran Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN SMH Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT., membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Amiin.

7. Keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis

harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Serang, 7 Oktober 2019

Penulis

**Yogi Agus Regina**

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PENGAJUAN.....	iii
SURAT PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Penelitian Terdahulu.....	9
H. Sistematika Penulisan.....	11

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kualitas Produk .....	13
1. Pengertian Kualitas Produk .....	13
2. Dimensi Kualitas Produk.....	17
B. Kepuasan Peserta.....	19
1. Pengertian Kepuasan Peserta.....	19
2. Dimensi Kepuasan Peserta .....	25
3. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Peserta .....	27
4. Cara Mengukur Kepuasan Peserta .....	31
5. Sebab – Sebab Timbulnya Ketidakpuasan .....	34
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	35
C. Hipotesis .....	37

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	39
B. Jenis Metode Penelitian .....	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Variabel Penelitian .....	43
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	45
G. Oprasional Variabel Penelitian.....	48
H. Teknik Analisis Data .....	53

## **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN**

### **HASIL PENELITIAN DARI**

A. Sejarah Perusahaan .....	63
1. Visi Misi Perusahaan .....	65
2. Falsafah Perusahaan .....	66
3. Budaya Perusahaan.....	66
4. Modal dan Kepemilikan Saham .....	67
5. Dukunga Reasuransi .....	68
6. Sejarah Bumida Syariah .....	70
7. Struktur Permodalan Bumida Syariah .....	70
8. Struktur Organisasi Bumida Cabang Serang .....	72
9. Produk Asuransi Bumida .....	73
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	78
C. Analisis Data.....	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
E. Pembahasan Variabel dan Analisis Penelitian.....	96

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran .....	100

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**