

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi 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 di bidang 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 kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 14 Agustus 2020

Najfi Ahla Multazam
NIM. 161430004

ABSTRAK

Nama: **Najfi Ahla Multazam**. NIM: 161430004. Judul Skripsi: **Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan peserta pada besaran minat peserta asuransi tahun 2015-2019** (study kasus PT. Bumiputera muda Syariah 1967 cabang Serang)''

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap besaran minat peserta di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang? Bagaimana tingkat kepuasan peserta terhadap besaran minat peserta di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang.? dan Bagaimana tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan peserta terhadap besaran minat pada peserta di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang.?

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk Menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap besaran minat peserta adalah di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang, Untuk Menganalisis tingkat kepuasan peserta terhadap besaran minat peserta adalah di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang dan Untuk Menganalisis tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan peserta terhadap besaran minat peserta adalah di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang

Pada penlitian ini menggunakan tehknik sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Dan menggunakan metode statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya dokumentasi, kuesioner dan data peserta. Sumber data yang sebagai alat pengumpulan data yang digunakan yaitu primer dan sekunder dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji koefisien kolerasi, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji f (simultan). Berdasarkan hasil uji t bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap besaran minat. Hal ini dapat dilihat dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki $t_{hitung} = 3,688$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,6629$, faktor kualitas pelayanan dan kepuasan peserta berpengaruh terhadap besaran minat hal ini dapat dilihat dari variabel kepuasan peserta yang memiliki nilai $t_{hitung} = 4,240$ lebih besar dari $t_{tabel} 1,6629$. Artinya bahwa faktor kualitas pelayanan dan kepuasan peserta mempunyai pengaruh positif terhadap besaran minat peserta asuransi Syariah 2015-2019

Kata kunci: analisis faktor, minat, asuransi syariah



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Usulan Musaqasyah**
a.n. Najfi Ahla Multazam
NIM. 161430004

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklum dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Najfi Ahla Multazam, NIM.161430004** dengan judul Skripsi **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP BESARAN MINAT PESERTA ASURANSI SYARIAH TAHUN 2015-2019), Study kasus PT. Bumiputera muda syariah 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 munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian bapak dan ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 14 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Rustamunadi, S.H.,M.H.
NIP. 197409241989031001

Ratu Humaemah,S.Hum,M.Si
NIP. 19800310102011012008

PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PESERTA
ASURANSI SYARIAH DI
PT. BUMIPUTERA MUDA TAHUN 2015-2019
(STUDI KASUS PT. BUMIPUTERA MUDA CABANG SERANG)**

Oleh:

NAJFI AHLA MULTAZAM

NIM: 161430004

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Rustamunadi, S. H., M. H

NIP. 196709241989031001

Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si

NIP198003102011012008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Ketua Jurusan
Asuransi Syariah**

Dra.Nihayatul Masykuroh, M.Si

NIP.1964021219991032003

Rustamunadi, S.H.M.H

NIP.196709241989031001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Najfi Ahla Multazam NIM: 161430004 yang berjudul “***ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP BESARAN MINAT PESERTA ASURANSI SYARIAH DI PT. BUMIPUTERA MUDA TAHUN 2015-2019 (STUDI KASUS PT. BUMIPUTERA MUDA CABANG SERANG)***”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 8 September 2020, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 8 September 2020

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP: 197403072002121004

Ikin Ainul Yakin, M.E
NIDN: 2021079002

Anggota-Anggota,

Penguji I,

Penguji II

Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP: 197403072002121004

Mochammad Indrajit Roy, M.M
NIP: 198011292015031001

Pembimbing, I

Pembimbing, II

Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 196709241989031001

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

PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk kedua orangtuaku yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, nasihat, dukungan, dan doa yang tiada henti sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Ku ucapkan terimakasih kepada Ayahanda H.Jabidi Maemun dan Ibunda HJ.Fatmawati yang telah membesarkan dan mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya.

Dan tak lupa kepada ketiga adikku yaitu Reihan Ahla Buldan, Anies Ahla Hindi dan Reihana Ahla Urdhuni yang selalu menghibur saya dikala saya merasa penat. Mungkin hanya ini yang saya baru bisa berikan kepada abi dan amih, walaupun belum bisa memberikan kebahagiaan kepada mereka tapi ini salah satu jalan untuk saya membahagiakannya.

Terimakasih atas semua dukungannya, maaf saya belum mampu membayar semua kebaikan, kerja keras, perjuangan, dan pengorbanan yang telah ibu dan ayah lakukan.

Terimakasih juga kepada teman-teman yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا 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.

(QS. Al-Hasyr:18)

RIWAYAT HIDUP

Najfi Ahla Multazam, lahir di Pandeglang, 28 September 1998. Anak pertama dari empat bersaudara, orang tua bernama H.Jabidi Maemun,Lc.MA dan Ibunda HJ.Fatmawati,S.Pd.I yang beralamat di Jl.Galunggung 11 Blok E 2 No.1 Perumnas Cengkareng Timur Jakarta Barat.

Pendidikan formal yang telah di tempuh penulis adalah MIN 7 Cengkareng Timur Tahun 2010, MTs Pondok Pesantren Madinatunnajah Tahun 2013, MA Pondok Pesantren Madinatunnajah Tahun 2016, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah. Selama di kampus penulis mengikuti kegiatan organisasi yaitu hubungan mahasiswa jurusan (HMJ) tahun 2017-2018 dan mengikuti kegiatan organisasi eksternal kampus yaitu pergerakan mahasiswa islam Indonesia (PMII) dan sempat mengikuti unit kegiatan mahasiswa yaitu unit pengembangan tilawatil qur'an (UPTQ).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum WR. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Solawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP BESARAN MINAT PESERTA ASURANSI SYARIAH DI PT. BUMIPUTERA MUDA TAHUN 2015-2019*** (STUDI KASUS PT. BUMIPUTERA MUDA CABANG SERANG)

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H., Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H., selaku Pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran
5. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 14 Agustus 2020
Penulis,

Najfi Ahla Multazam
NIM. 161430004

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR MOTTO	ii
LEMBAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Berfikir	6
F. Hipotesis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Kepuasan Peserta	17
C. Asuransi Syariah	25
1. Pengertian Asuransi Syariah	25
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah	26

BAB III	METODELOGI PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
	B. Metode Penelitian.....	31
	C. Populasi dan Sampel	32
	D. Teknik Pengumpulan Data	32
	E. Jenis dan Sumber Data	34
	F. Identifikasi Variabel.....	35
	G. Definisi Operasional Variabel.....	35
	H. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	38
	I. Pengujian Asumsi Klasik	38
	J. Model Analisis Data.....	39
	K. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	43
	1. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
	2. Visi Misi Bumiputera Muda Syariah	43
	3. Karakteristik Responden	44
	B. Karakteristik Responden	47
	C. Analisis Deskripsi Variabel.....	47
	D. Analisis Inferensial.....	50
	1. Evaluasi Kelayakan Model Analisis	50
	a. Uji Normalitas.....	50
	b. Uji Multikolinieritas.....	52
	E. Pembahasan.....	63
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	65
	B. Saran.....	65
	DAFTAR PUSTAKA	67
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah besaran minat peserta	2
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.1 Dimensi Atribut Model Serviqua.....	11
Tabel 2.2 Tipe-tipe Kepuasan dan Tidak Kepuasan	24
Tabel 2.3 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Uji Koefisien Kolerasi	39
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	47
Tabel 4.2 Hasil Deskripsi Variabel	48
Tabel 4.3 Uji kolmogrov semirrov	52
Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.5 Uji Run Test.....	54
Tabel 4.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.7 Uji Koefisien Kolerasi (R)	56
Tabel 4.8 Uji Koefisien Kolerasi	57
Tabel 4.9 Hasil Pedoman Interpretasi Koefisien Kolerasi	57
Tabel 4.10 Uji Parsial.....	58
Tabel 4.11 Uji Simultan (F)	59
Tabel 4.12 Variabel Parsial (t)	60
Tabel 4.13 Uji Variabel Dominan.....	63

DAFTAR GAMBAR

1.3 Model Analisis Data.....	39
2.3 Hasil Uji T Dua Arah	40
3.3 Uji T Dua Arah.....	41
3.4 Uji F	42
4.1 Struktur Organisasi Bumiputera.....	51
4.2 Hasil Uji Probability Plot	59
4.3 Hasil Uji T Dua Arah	59
4.4 Hasil uji T dua arah.....	59
4.5 Uji F	61