

## 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 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 kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 8 September 2020



**Eva Nurfadillah**  
NIM: 161430071

## ABSTRAK

Nama: **Eva Nurfadillah**, NIM: **161430071**, Judul Skripsi: **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (Studi Kasus Pada Produk SiswaKoe di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)**.

Asuransi saat ini tidak dipungkiri berkembang cukup pesat. Banyak perusahaan asuransi nasional maupun multi nasional yang berkompetisi untuk menjadi yang terbaik di industri ini. Dalam upaya memenangkan persaingan, maka manajemen perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan bagi para konsumen dengan menciptakan produk-produk yang handal dan memiliki kualitas terbaik.

Berdasarkan uraian diatas permasalahan penelitian merujuk pada fenomena bisnis Bumiputera Muda 1967 Syariah cabang Serang pada produk SiswaKoe. Tujuan penelitian dirumuskan untuk menyelidiki pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan peserta.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana di mana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan peserta yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi serta menggunakan uji statistik diantaranya uji koefisien regresi, uji statistik t, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan pengujian secara parsial bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan peserta ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.279 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2.652 artinya kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan peserta ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih dari  $t_{tabel}$  yakni ( $5.279 > 2.652$ ).

***Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Peserta, Asuransi Syariah.***



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

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	<b>Dekan</b> Fakultas Ekonomi
Hal	: <b>Usulan Munaqosah</b>	dan Bisnis Islam
	<b>a.n Eva Nurfadillah,</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>NIM: 161430071</b>	di –
		Serang

*Assalamu'alikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Eva Nurfadillah**, NIM: **161430071** dengan judul Skripsi *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (Studi Kasus Pada Produk SiswaKoe di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)*, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqosah 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 Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Serang, 8 September 2020

**Pembimbing I,**

**Rutamunadi, S.H., M.H**  
NIP. 197409241989031001

**Pembimbing II,**

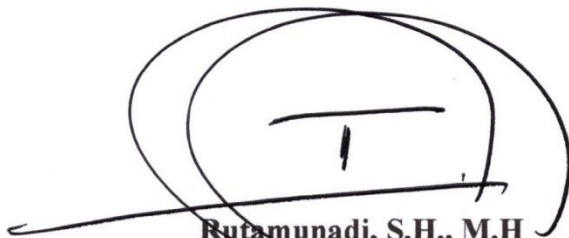
**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si**  
NIP. 198003102011012008

**PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP**  
**KEPUASAN PESERTA ASURANSI**  
**(Studi Kasus Pada Produk SiswaKoe PT Bumiputera Muda 1967**  
**Syariah Cabang Serang)**

Oleh:


**Eva Nurfadillah**  
**Nim. 161430071**

**Pembimbing I,**



**Rustomunadi, S.H., M.H.**  
NIP. 197409241989031001


**Pembimbing II,**



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

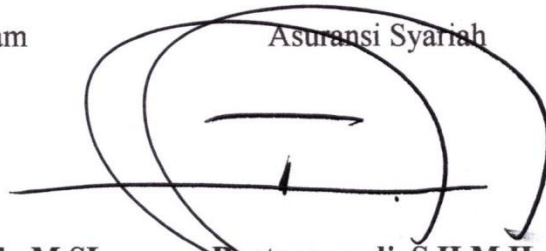
Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Sl.**  
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah



**Rustomunadi, S.H.M.H.**  
NIP. 19670241989031001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Eva Nurfadillah, NIM: 161430071 yang berjudul: *“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (Studi Kasus Pada Produk SiswaKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 8 September 2020.

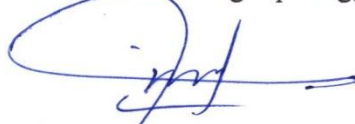
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah,  
Ketua Merangkap Anggota,



**Dr. Budi Sudrajat, MA**  
NIP: 19740307 200212 1 004

Sekretaris Merangkap Anggota,



**Ikin Ainul Yakin, M.E**  
NIDN. 2021079002

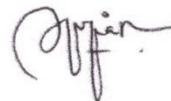
Anggota

Penguji I



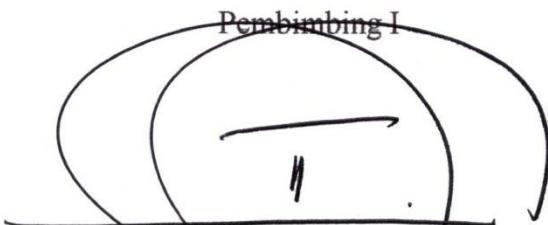
**Dr. Budi Sudrajat, MA**  
NIP: 19740307 200212 1 004

Penguji II



**Solivah Wulandari, M.Sc**  
NIP. 19850102 201503 2 004

Pembimbing I



**Rutamunadi, S.H., M.H**  
NIP. 197409241989031001

Pembimbing II



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

## **PERSEMBAHAN**

Dengan kemurahan hati, saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan ini saya mempersembahkan karya ini untuk sepasang pahlawan yang Allah kirimkan untuk saya, kedua orangtua saya mamah E Soleha, S. Pd. I dan bapak Aspi, keluarga besar AISHAL, juga kedua adik saya Jahrotunnisa dan Siti Alifatul Husna. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa dan dukungan yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesan saya.

Jika ada kata yang lebih dari terima kasih akan saya ucapkan, tiada kata yang terucap selain kata terima kasih yang sebesar-besarnya karena tanpa doa, bantuan, dan dukungan, penyusun tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

## MOTTO

تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسِ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمَانَاتِ تَوَدُّوا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ  
بَصِيرًا سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ ۖ بِهِ يَعِظُكُمْ نَعَمًا اللَّهُ إِنَّ ۖ بِالْعَدْلِ

*”Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.*

*Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.*

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis bernama: Eva Nurfadillah, lahir di Serang tanggal 9 November 1996. Anak pertama dari 3 bersaudara, ayah bernama Aspi dan ibunda bernama Enong Soleha, alamat Kampung Masigit Desa Carenang Udik Kecamatan Kopo Kabupaten Serang – Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh MI Nurul Falah Carenang Tahun 2009, MTS Daarul Falah Tahun 2012, MA Daarul Falah Tahun 2015, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis pernah mengikuti Organisasi Eksternal dan Primordial kampus yaitu PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia), GMK (Gerakan Mahasiswa Kopo), dan Organisasi Seni yaitu PSMDK (Paduan Suara Mahasiswa Dwani Kartika) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan anugerah dan kekuatan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlakunya. Dalam penulisan skripsi yang berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (Studi Kasus Pada Produk SiswaKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)** merupakan tugas akhir yang 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.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
3. Bapak Rustamunadi, S.H.,M.H., Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Hanafi, M.Pd., M.A., Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Rutamunadi,S.H.,M.H., selaku Pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah S.Hum. M.SI., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A., sebagai penguji I dan Ibu Soliyah Wulandari, M.Sc., sebagai penguji II yang telah memberikan arahan dan saran-saran kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini lebih sempurna setelah diujikan.

7. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
8. Staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi.
9. Kepala dan Staf perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bantuan dan pelayanan yang berkaitan dengan buku-buku referensi yang diperlukan.
10. Dan teruntuk sahabat-sahabat saya Sintiatul Janiah, Silviati Frasasti, Lia Afriyani, Umtihat, Ervina Solihat, Neneng Hafidoh, Ni'matussadiyah, Junawar Maulana, Hafidz Al-Ma'i, Sukandar, Aji Sudjana, dan Ilman Fauzi, terima kasih sudah mau menemani dengan penuh kesabaran dan kesetiaan, selalu memotivasi untuk tetap semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah angkatan 2016, dan teman-teman satu bimbingan yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi.

Akhirnya hanya kepada Allah penyusun berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapat

balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat. Aamiin. Penyusun berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 8 September 2020

**Eva Nurfadillah**  
**NIM: 161430071**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat/Signifikansi Penelitian .....	9
G. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II   KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Konsumen .....	12
1. Perilaku Konsumen.....	12
2. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15

3. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	20
B. Kualitas Produk .....	21
1. Pengertian Produk.....	21
2. Kualitas Produk .....	23
3. Strategi Produk .....	26
C. Asuransi Syariah.....	29
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	29
2. Perbedaan Asuransi Syariah Dengan Asuransi Konvensional .....	31
3. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah .....	33
4. Akad-akad Asuransi Syariah .....	36
D. Penelitian Terdahulu.....	38
E. Kerangka Pemikiran .....	41
F. Hubungan Antar Variabel.....	42
G. Hipotesis .....	43

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
B. Jenis Penelitian .....	44
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Jenis dan Sumber Data .....	47
1. Data Primer.....	48
2. Data Sekunder.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
1. Kuesioner.....	49
2. Observasi .....	51
F. Instrument.....	52
G. Definisi Operasional Variabel .....	53

H. Teknik Analisis Data .....	56
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
2. Uji Asumsi Klasik .....	58
3. Uji Heteroskedastisitas .....	59
4. Uji Autokorelasi .....	59
5. Regresi Linear Sederhana.....	60
I. Uji Hipotesis .....	62
1. Uji Parsial (Uji T).....	62
2. Analisis Koefisien Korelasi (R).....	62
3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
 <b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
1. Selayang Pandang Perusahaan Bumiputera Muda 1967 .....	65
2. Visi dan Misi Bumiputera Muda 1967 .....	66
3. Struktur Organisasi Bumiputera Muda Syariah.....	67
B. Deskripsi Responden Penelitian .....	67
1. Selayang Pandang Pondok Pesantren Daar El Hasanah .....	67
2. Karakteristik Responden.....	69
C. Hasil Kuesioner .....	72
D. Teknik Analisis Data .....	89
1. Uji Validitas.....	89
2. Uji Reliabilitas.....	90
3. Pengujian Asumsi Klasik.....	92
a. Uji Normalitas .....	92
b. Uji Heteroskedastisitas .....	95

c. Uji Autokorelasi .....	96
d. Regresi Linear Sederhana.....	97
4. Hipotesis .....	98
a. Uji Parsial (Uji T).....	99
b. Uji Koefisien Korelasi (R).....	100
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	102
5. Pembahasan Penelitian .....	103

**BAB V: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	104
B. Saran-saran .....	104

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu .....	39
TABEL 3.1 Skor Skala Likert .....	53
TABEL 3.2 Operasional Variabel .....	54
TABEL 3.3 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi .....	60
TABEL 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	63
TABEL 4.1 Distribusi Frekuensi Usia .....	70
TABEL 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	70
TABEL 4.3 Status Responden.....	71
TABEL 4.4 Performance.....	72
TABEL 4.5 Features.....	74
TABEL 4.6 Reability.....	75
TABEL 4.7 Conformance To Specification .....	77
TABEL 4.8 Durability.....	78
TABEL 4.9 Esthetic .....	80
TABEL 4.10 Overall Customer Satisfaction .....	81
TABEL 4.11 Confirmation Of Expectation .....	83
TABEL 4.12 Repurchase Intent .....	85
TABEL 4.13 Willingness To Recommend.....	87
TABEL 4.14 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel X.....	89
TABEL 4.15 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Y.....	90
TABEL 4.16 Uji Reliabilitas .....	91
TABEL 4.17 Kolmogorov-Smirnov.....	94
TABEL 4.18 Hasil Uji Autokorelasi .....	96
TABEL 4.19 Kriteria Pengambilan Keputusan .....	97
TABEL 4.20 Coefficients.....	97
TABEL 4.21 Hasil Uji T .....	99
TABEL 4.22 Uji Koefisien Korelasi .....	101
TABEL 4.23 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	101
TABEL 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	102

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Konseptual.....	42
GAMBAR 4.1 Normal P-P plot .....	93
GAMBAR 4.2 Scatterplot .....	95