

PERNYATAAN KEASLIAN SKRPSI

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 Maulan 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 akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 8 September 2020

Silviati Frasasti
NIM. 161430095

ABSTRAK

Silviati Frasasti, NIM: 161430095, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta (Studi Kasus Pada Produk Asuransi SehatKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)

Penelitian ini berdasarkan pada permasalahan jumlah peserta Asuransi Bumiputera Muda Produk Asuransi Sehatkoe Cabang serang tahun 2014-2019. Dalam melakukan pembelian produk, kualitas pelayanan dan citra merek dianggap sebagai faktor yang penting sebagai penilaian atas sebuah produk.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan peserta studi kasus pada produk asuransi sehatkoe PT Bumiputera muda 1967 Syariah cabang Serang?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan peserta studi kasus pada produk asuransi sehatkoe PT Bumiputera muda 1967 Syariah cabang Serang?

Peneltian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode uji instrument data diantaranya uji validitas dan reliabilitas. Metodel uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, ujimultikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji hipotesis diantaranya uji f dan uji t karena diduga adanya pengaruh antara variael dependen dan independen, uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa setelah dilakukan uji validitas semua instrument telah valid karena nilai r hitung $> r$ tabel yaitu 0,354 dan semua variabel dinyatakan reliabilitas karena $> 0,60$. Selanjutnya setelah dilakukan uji asumsi klasik, uji regresi, uji hipotesis, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi, variabel kualitas pelayanan dan citra merek terdapat kepuasan peserta yang signifikan terhadap variabel kepuasan karena mempunyai nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 nilai ketentuan 5%. Hasil penelitian koefisien korelasi (R) didapat bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,631. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan peserta asuransi sehatkoe. Selanjutnya setelah dilakuakan uji determinasi (R^2) diperoleh angka R^2 sebesar 0,374 atau hal ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan peserta sebesar 37,4% sedangkan sisanya sebesar 62,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti atau tidak masuk model regresi.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan*



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Munaqasah
a.n. Silviati Frasasti
NIM : 161430095

Kepada Yth
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 Silviati Frasasti, Nim: 161430095, yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta (Studi Kasus Pada Produk Asuransi SehatKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)**, kiranya dapat 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 dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang 8 September 2020

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 19630225199003105

Pembimbing II

Hj. Mukhlishtul Jannah, M.M, M.Ak.
NIP. 197408222005012003

PERSETUJUAN

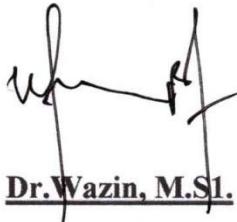
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta (Studi Kasus Pada Produk Asuransi SehatKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)

Oleh:

Silviati Frasasti
NIM. 161430095

Menyetujui.

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.S1.
NIP. 19630225199003105

Pembimbing II



Hj. Mukhlishotul Jannah, MM, M.Ak
NIP. 197408222005012003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam

Ketua

Jurusian Asuransi Syariah



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003



Rustamunadi, M.H.
NIP. 196709241989031001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Silviati Frasasti NIM: 161430095 yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta (Studi Kasus Pada Produk Asuransi SehatKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasaudin Banten pada tanggal 08 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,

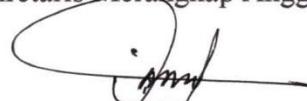
Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat
NIP. 197403072002121004

Penguji I

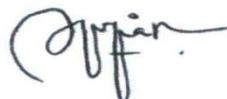
Sekretaris Merangkap Anggota,



Ikin Ainul Yakin
NIDN. 2021079002

Anggota

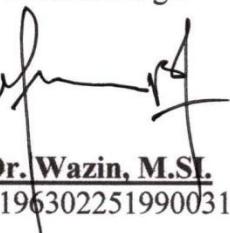
Penguji II



Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP. 198501022015032004

Rustamunadi, M.H
NIP. 196709241989031001

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 19630225199003105

Pembimbing II



Hj. Mukhlishtul Jannah, M.M, M.Ak.
NIP. 197408222005012003

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini untuk Ibuku tercinta Rohaeti dan Ayahku Tb. Muhasil, terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, keikhlasan dan pengorbanan yang selama ini telah diberikan kepadaku yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tulus, serta senantiasa selalu mendoakanku. Berkat pengorbanan, jerih payah dan motivasi yang selalu diberikan hingga terselesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur kepada Ibu dan Ayah serta selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamin ya robba'lalamin.

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُودِ ۚ

وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya

Allah Amat berat siksa-Nya

(.QS. Al- Maidah (5) : 2).

RIWAYAT HIDUP

Silviati Frasasti, lahir di Serang 14 September 1998. Tepatnya di Kampung Sanepa, Desa Sukabares, Kecamatan Ciomas, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Yang merupakan anak Tunggal dari Bapak Tb. Muhasil dan Ibu Rohaeti.

Pendidikan formal yang ditempuh SDN Ciomas 3 lulus pada tahun 2010, SMPN 1 Ciomas lulus pada tahun 2013, SMAN 1 Ciomas lulus pada tahun 2016, kemudian pada tahun 2016 masuk Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sampai dengan sekarang telah berubah status menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirabbil 'Alaamiin, puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan kemudahan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta (Studi Kasus Pada Produk Asuransi SehatKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)”***.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih 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, MSI., 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 yang telah memberikan arahan, dukungan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Hanafi, M.Pd., Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan ini.
5. Bapak Dr.Wazin, M.si., selaku pembimbing I dan Ibu Mukhlishotul Jannah, M.M.,M.AK., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. 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.
7. Keluarga Besarku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepadaku agar bisa menyelesaikan pendidikan ini.
8. The Gengs Tercintaku Tarisa, Okta, Liza, Eva habibah, Fatihah dan Nurul terimakasih sudah mau menemani selama perkuliahan, memori yang kita rajut bersama akan selalu kukenang
9. Teman-temanku Sintiatul Janiah, Lia Afriani, Eva Nurfadillah, Zahro Konita yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman KKN 89 (Desa Ciburial), yang telah memberikan cerita, tawa dan kesan tersendiri untukku
11. Keluarga IPA 2 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga aku bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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, 8 September 2020

Penulis,

Silviati Frasasti
NIM. 161430095

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBERAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR.....	
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	11
A. Asuransi Syaraih	11

1. Pengertian Asuransi Syariah	11
2. Tujuan Asuransi Syariah	14
3. Dasar Hukum Asuransi Syariah	15
4. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah	17
B. Kualitas Pelayanan.....	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	22
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
C. Citra Merek	24
1. Merek (<i>Brand</i>).....	24
2. Pengertian Citra Merek	26
3. Manfaat Merek	27
4. Fungsi Merek.....	28
5. Faktor-Faktor Terbentuknya Citra Merek	29
D. Kepuasan.....	30
1. Pengertian Kepuasan	30
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	31
3. Teknik Pengukuran Kepuasan Peserta	33
E. Penelitian Terdahulu	35
F. Kerangka Pemikiran	39
G. Hipotesis	39
BAB III : METODE PENELITIAN.....	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Jenis Penelitian Dan Sumber Data.....	41
C. Teknik Pengumpulan Data.....	42

D. Operasional Variabel Penelitian.....	45
E. Teknik Analisis Data.....	48
1. Uji Instrumen Data	48
a. Uji Validitas.....	48
b. Uji Reliabilitas.....	48
2. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Heterokedastisitas.....	50
3. Uji Autokorelasi	51
4. Uji Multikolinearitas	51
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4. Uji Hipotesis	52
1. Uji statistik t.....	52
2. Uji Statistik f	53
5. Uji Koefisien Korelasi (R)	53
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Deskriptif Data.....	57
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
b. Responden Berdasarkan Umur.....	58
c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
d. Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
C. Deskriptif Analisis Data.....	60
a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	60
b. Deskripsi Variabel Citra Merek (X_2)	63

c. Deskripsi Variabel Kepuasan (Y)	65
D. Hasil Analisis Data	68
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
a. Uji Validitas.....	68
b. Uji Reliabilitas.....	70
2. Uji Asumsi Klasik	71
a. Uji Normalitas	71
b. Uji Heterokedastisitas.....	73
c. Uji Autokorelasi	74
d. Uji Multikolinearitas	76
3. Analisis Regresi Berganda	78
4. Uji Hipotesis	79
a. Uji Pengaruh Parsial (t-test).....	79
b. Uji Pengaruh Simultan (F-test)	81
5. Uji Koefisien Korelasi (R).....	82
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	83
7. Pembahasan Hasil Penelitian	84
 BAB V : PENUTUP	 88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Peserta Asuransi Sehatkoe 2014-2019	3
Table 3.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5 Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	60
Tabel 4.6 Data Deskripsi Variabel Citra Merek (X_2).....	63
Tabel 4.7 Data Deskripsi Variabel Klepuasan (Y).....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas X_1	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas X_2	69
Tabel 4.10 Uji Validitas Y	69
Tabel 4.11 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Glesjer.....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	75
Tabel 4.15 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	76
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i>	77
Tabel 4.17 Analisis Regresi Berganda	78
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Uji t.....	79
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	81
Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.21 Pedoman Interorestasi Koefisien Korelasi	83
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	72