

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini 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 dibidang penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 26 Januari 2021

Dea Kholifah Febrianti
NIM. 171430021

ABSTRAK

Nama: **Dea Kholifah Febrianti**, NIM: **171430021**, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Manulife Syariah (Studi Karyawan PT. Shinta Indah Jaya)**

Manusia tidak terlepas dari berbagi risiko yang dapat menimbulkan kerugian. Dengan memiliki asuransi merupakan salah satu cara untuk pemenuhan kebutuhan akan rasa aman dan faktor ketidakpastian yang mungkin terjadi dalam hidup seseorang. Suatu perusahaan memiliki karyawan yang sehat adalah impian setiap perusahaan. Oleh karena itu, cara terbaik untuk memberikan perlindungan terhadap suatu risiko adalah melalui asuransi karyawan untuk membantu mereka dalam penyediaan jaminan finansial. Dan dalam jaminan finansial yang diberikan perusahaan apakah terjadi kesenjangan antara harapan karyawan dengan pengalaman yang didapatkan, sebab kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada karyawan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan agar karyawan merasa puas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta asuransi. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui secara rinci apakah kualitas layanan asuransi berpengaruh terhadap kepuasan peserta asuransi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Shinta Indah Jaya sebanyak 200 karyawan dengan sampel sebanyak 66 karyawan. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas), uji regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji T, analisis koefisien korelasi, dan koefisien determinasi).

Dari hasil output yang diperoleh maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari nilai t_{hitung} X sebesar 13.684, dan nilai t_{tabel} sebesar 1.99656 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan X 0.000 lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian H1 diterima dan Ho ditolak, yang artinya secara parsial variabel independen yaitu kualitas layanan asuransi tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Dengan pengaruh sebesar 74,5% dan sisanya 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: **Kualitas Layanan**(*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), **Kepuasan Peserta Asuransi.**



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
Lam : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah**
a.n. Dea KholifahFebrianti
NIM: 171430021

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 Saudara **Dea Kholifah Febrianti, NIM. 171430021** dengan judul Skripsi *“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Manulife Syariah (Studi Karyawan PT. Shinta Indah Jaya)”*, 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 Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Wazin, M. Si
NIP. 19630225 199003 1 005

Serang, 26 Januari 2021

Pembimbing II

Di'amah Fitriyyah, M. Pd.
NIP. 19870306 201503 2 003

PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA ASURANSI MANULIFE SYARIAH
(STUDI KARYAWAN PT. SHINTA INDAH JAYA)

Oleh:

DEA KHOLIFAH FEBRIANTI
NIM. 171430021

Menyetujui;

Pembimbing I



Dr. Wazin, M. Si
NIP. 19630225 199003 1 005

Pembimbing II



Di'amah Fitriyyah, M. Pd.
NIP. 19870306 201503 2 003

Mengetahui;

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si
NIP. 19640212 199103 2 003

**Ketua Jurusan
Asuransi Syariah**



Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 19670924 198903 1 001

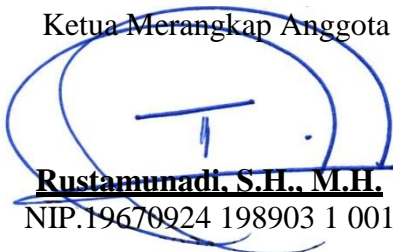
PENGESAHAN

Skripsi a.n. Dea Kholifah Febrianti, NIM: 171430021 yang berjudul: *“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Manulife Syariah (Studi PT. Karyawan Shinta Indah Jaya)”*. telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulanan Hasanuddin Banten pada tanggal 29 Januari 2021, 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, 29 Januari 2021

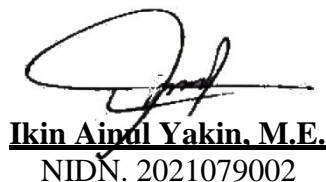
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP.19670924 198903 1 001

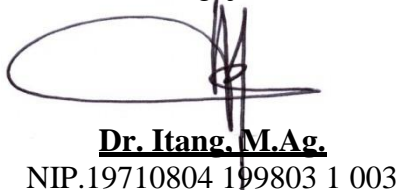
Sekretaris Merangkap Anggota



Ikin Ainal Yakin, M.E.
NIDN. 2021079002

Anggota-Anggota,

Penguji I,



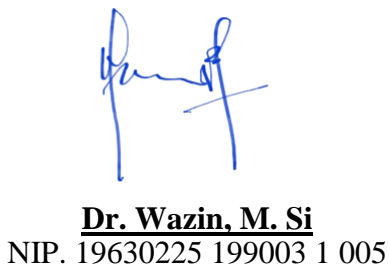
Dr. Itang, M.Ag.
NIP.19710804 199803 1 003

Penguji II



Dr. Dedi Sunardi, M.H.
NIP. 19800926 200901 1 007

Pembimbing I



Dr. Wazin, M. Si
NIP. 19630225 199003 1 005

Pembimbing II,



Di'amah Fitriyyah, M. Pd.
NIP. 19870306 201503 2 003

RIWAYAT HIDUP

Dea Kholifah Febrianti, lahir di Pernalang, 11 Februari 1999 anak pertama dari tiga bersaudara, orang tua bernama Bapak Dwi Rahaarjo dan Ibu Indriati yang beralamat di Perum Villa Permata Blok E 3 NO 12A RT 004 / RW 018 Kel. Sindangsari Kec. Pasarkemis Kab. Tangerang – Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh TK Permata Sari pada tahun 2005, kemudian melanjutkan jenjang Sekolah Dasar di SDN Sindangsari 2 lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 4 Pasarkemis lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan jenjang Sekolah Menengah Atas di SMAN 14 Kab. Tangerang lulus pada tahun 2017, kemudian melanjutkan jenjang kuliah strata 1 di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk bapak dan ibu tercinta yaitu **Bapak Dwi Raharjo dan Ibu Indriati** yang senantiasa mendoakan tanpa henti, yang selalu memotivasi dan memberi dukungan baik moril maupun materi, serta cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga panjang umur dan mendapatkan keselamatan didunia dan diakhirat. Bapak dan ibu telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi, saya berjanji tidak akan membiarkan itu semua sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk bapak dan ibu.*

MOTTO

فَارْغَبْ رَبِّكَ وَإِلَىٰ ۙ فَأَنْصَبْ فَرَّغْتَ فَإِذَا ۖ يُسْرًا الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ ۙ

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Selalu bersyukur, bekerja keras, dan lakukan apapun yang membuat diri sendiri bahagia.”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslimin 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 oleh Allah SAW. dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Manulife Syariah (Studi Karyawan PT. Shinta Indah Jaya)”**.

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, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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.A., Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Hanafi, M.Pd., M.A., Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Bapak Dr. Wazin, M.SI,. Selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, serta waktu dan ilmu nya yang sangat bermanfaat untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd,. Selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi serta waktu dan ilmu nya yang sangat bermanfaat untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada PT. Shinta Indah Jaya beserta Manager Bapak Maman Sulaiman dan jajaran para karyawan yang telah memberikan kesempatan dan waktunya bagi penulis untuk

dapat melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini hingga selesai.

8. Kedua orang tua bapak Dwi Raharjo dan ibu Indriati, kedua adik perempuan Ilmianti Dwi Zadidah dan Rizki Nur Vita Indriani, serta 1 orang laki-laki Muhammad Rizki Arief yang telah melakukan banyak hal luar biasa bagi saya yang selalu memberikan do'a serta kasih sayang, dan dorongan baik materi maupun moral sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.

Akhirnya hanya kepada Allah penyusun berserah diri dan semoga amal kebaikan dari semua pihak mendapat balasan dari Allah SWT. dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat, Aamiin. Penyusun menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya waktu, tenaga, pikiran, pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki oleh penyusun. Oleh karena itu penyusun mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 26 Januari 2021

Penulis,

Dea Kholifah Febrianti
NIM. 171430021

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G.Kerangka Pemikiran.....	8

H.Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Kualitas Layanan	13
1. Pengertian Kualitas	13
2. Manajemen Kualitas	15
3. Dimensi Kualitas.....	17
4. Persepsi Terhadap Kualitas.....	18
5. Pengertian Layanan.....	20
6. Tujuan Layanan	22
7. Unsur-unsur Layanan.....	25
8. Budaya Pemberian Pelayanan.....	28
9. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	28
10. Kualitas Layanan Menurut Perspektif Islam.....	31
C. Kepuasan Peserta.....	33
1. Pengertian Kepuasan Peserta	33
2. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Peserta.....	36
3. Dimensi dan Indikator Kepuasan.....	38
4. Kepuasan Peserta Menurut Perspektif Islam	40
D. Hubungan Antar Variabel.....	42
E. Penelitian Terdahulu.....	43
F. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49

A. Waktu dan Tempat Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel.....	49
C. Instrumen Pengumpulan Data.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Operasional Variabel Penelitian	56
F. Teknik Analisa Data	58
1. Statistik Deskriptif	58
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	59
G. Uji Asumsi Klasik	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Heteroskedastisitas	60
H. Uji Regresi Linier Sederhana.....	61
I. Pengujian Hipotesis	63
a. Uji T (Parsial)	63
b. Analisis Koefisien Korelasi (R).....	64
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN	67
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
1. Sejarah Singkat Perusahaan	67
2. Visi dan Misi Perusahaan	69
3. Struktur Organisasi	71

B. Deskripsi Data	72
1. Hasil Analisis Karakteristik Responden	72
C. Analisis Data	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	79
3. Hasil Analisis Deskriptif.....	81
4. Uji Asumsi Klasik.....	106
a. Uji Normalitas.....	106
b. Uji Heteroskedastisitas	109
5. Uji Regresi Linier Sederhana.....	110
6. Uji Hipotesis	112
a. Uji Parsial (Uji T)	112
b. Analisis Koefisien Korelasi (R).....	114
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	116
D. Pembahasan Kesimpulan.....	116
BAB V PENUTUP	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi dan Indikator Variabel	42
Tabel 3. 1 Pedoman Skala Likert	55
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	57
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Variabel	65
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	74
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Status.....	75
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	76
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas (X)	77
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas (Y)	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas (X).....	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas (Y).....	80
Tabel 4. 10 Petugas asuransi selalu berpenampilan rapih & sopan.....	81
Tabel 4. 11 Biaya premi maupun administrasi yang sangat terjangkau	82
Tabel 4. 12 Petugas asuransi selalu tanggap apa yg disampaikan oleh peserta asuransi	84
Tabel 4. 13 Pelayanan yang diberikan cepat dan tidak berbelit-belit.....	85
Tabel 4. 14 Petugas asuransi memberikan informasi yang jelas	86

Tabel 4. 15 Dalam proses penanganan klaim, petugas sigap melayani	87
Tabel 4. 16 Asuransi kesehatannya memiliki jaringan rumah sakit yg luas dan bagus	88
Tabel 4. 17 Asuransi yang diberikan menanggung seluruh keluarga inti	90
Tabel 4. 18 Layanan asuransi khusus karyawan hamil sangat terjamin perawatannya hingga proses melahirkan.....	91
Tabel 4. 19 Kemampuan petugas dalam melakukan interaktif dengan peserta asuransi	92
Tabel 4. 20 Saya merasa puas biaya premi & administrasi sangat terjangkau	94
Tabel 4. 21 Saya merasa puas petugas asuransi selalu tanggap pada apa yang disampaikan oleh peserta asuransi.....	95
Tabel 4. 22 Saya merasa puas pelayanan yang diberikan cepat	97
Tabel 4. 23 Saya merasa puas petugas asuransi memberikan informasi yg jelas dan mudah dimengerti.....	98
Tabel 4. 24 Saya merasa puas dalam proses penanganan klaim, petugas sigap melayani.....	99
Tabel 4. 25 Saya merasa puas asuransi kesehatannya memiliki jaringan rumah sakit yang sangat luas dan bagus	101

Tabel 4. 26 Saya merasa puas asuransi yg diberikan menanggung seluruh keluarga inti	102
Tabel 4. 27 Saya merasa puas layanan asuransi yg diberikan untuk karyawan hamil sangat terjamin perawatannya hingga proses melahirkan.....	104
Tabel 4. 28 Saya merasa puas kemampuan petugas dalam melakukan hubungan interaktif dengan peserta asuransi	105
Tabel 4. 29 Hasil Uji Normalitas.....	107
Tabel 4. 30 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	109
Tabel 4. 31 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	110
Tabel 4. 32 Hasil Uji T	113
Tabel 4. 33 Hasil Uji Koefisien Korelasi	115
Tabel 4. 34 Hasil Uji Determinasi	116
Tabel 4. 35 Penelitian Yang Relevan	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran9

Gambar 4. 1 Grafik Normalitas108