

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK FULNADI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN
KEPERCAYAAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KANTOR
PEMASARAN MANDIRI UTAMI AGENCY YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Oleh:

Novita Ika Nur Aini

NPM: 20200730119

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK FULNADI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN KEPERCAYAAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT ASURANSI
TAKAFUL KELUARGA KANTOR PEMASARAN MANDIRI UTAMI
AGENCY YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada program Strata Satu (S-1),
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Novita Ika Nur Aini

NPM: 20200730119

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

NOTA DINAS

Lamp : 4 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 5 Juli 2024

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalam 'alaikum wr. wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Novita Ika Nur Aini

NPM : 20200730117

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Fulnadi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Mediasi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga KPM Utami Agency Yogyakarta.

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan. Atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Pembimbing



Syarif As'ad, S.El., MSI.

NIK. 19801230201110 113 041

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Novita Ika Nur Aini
NPM : 20200730119
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul :
Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Fulnadi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Mediasi Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Mandiri Utami Agency Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 5 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



(Novita Ika Nur Aini)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alaamiin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT. Sebagai ungkapan terima kasih, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Rini dan Bapak Sugito yang selalu memberikan dukungan dan pengorbanannya serta do'a agar penulis dapat menyelesaikan studi ini. Terimakasih atas doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti, semoga Bapak dan Ibu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Kepada nenek tercinta dan Ponakan, Mbah Komsatun dan Reyvand yang selalu menanyakan kapan pulang dan yang selalu memberikan dukungan dari awal sampai akhir studi.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabat, tabi'in, dan orang-orang yang istiqomah di jalan-Nya.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Fulnadi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi pada PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Mandiri Utami Agency Yogyakarta”** ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Alhamdulillah, berkat kasih sayang Allah SWT, skripsi ini dapat terselesaikan. Banyak rintangan yang menghadang sejak awal proses penyusunan skripsi ini. Tentu saja, penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu per satu.

Melalui tulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaludin, M.A Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya yaitu Ibu Twediana B Hapsari, Ph.D. sebagai Wakil Dekan I dan Bapak Sobar M. Johari, S. E. I., M.Sc., Ph.D. sebagai Wakil Dekan II.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M. Ag. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M. Ag. selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak Syarif As'ad, S.EI., MSI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan kesabarannya walau disela-sela kesibukannya telah memberikan bimbingan,

pelajaran yang berarti, serta arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis. Tak lupa kepada seluruh civitas akademika FAI-UMY, tanpa mereka penulis tidak akan sampai pada titik ini.
7. Pihak PT Asuransi Takaful Keluarga KPM Utami Yogyakarta Khususnya Ibu Indrina Utami S, Selaku Takaful Agency Director yang telah membantu izin tempat penelitian dan memberi izin dukungan data serta bersedia diwawancarai dan dititipi kuisisioner untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teristimewa kedua orang tua tercinta, Ibu Rini dan Bapak Sugito, terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senan tiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Terimakasih atas doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti, semoga Bapak dan Ibu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Nenek saya tercinta (Komsatun) dan Ponakan (Reyvand), yang selalu menanyakan kapan pulang dan yang selalu memberikan dukungan dari awal sampai akhir studi.
10. Mama Winarti (wiwin) yang tak pernah lelah dan selalu memberikan support, doa, arahan, masukan yang tak henti-hentinya kepada penulis sampe detik ini.
11. Seluruh sanak saudara penulis yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu, terima kasih atas segala support, doa, canda, dan tawa disela penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan saya, Zahrotul Ilmi, Shelli Ardiansyah, Anisa Dwicandra, Marsha Adistia, Salwa Sufi, Floralisa R, Anggun W, Zuraida, Nadia Zulfa selaku teman seperjuangan yang telah menemani dari semester awal perkuliahan hingga saat ini.

13. Sahabat saya, Partner, Teman semasa kuliah yang senantiasa menjadi pendengar, berkeluh kesah, sampai akhirnya semua ini selesai yogie Pranata, Latifah Ayu Mujahidah, Nurul Tazkiyah, Jessica Kiranty, Nurul Latifah, Alifatul Khamidah, Sarah Damayanti, Izata, Iffat, Fiki, Rizki, Akbar, Findri, Yogi M.
14. Terakhir Kepada diri saya sendiri, yang telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, Namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit atau lambat. Tidak hanya itu disaat kendala "*people come and go*" selalu menghantui pikiran yang selama ini menghambat proses penyelesaian skripsi ini yang juga memotivasi penulis untuk terus ambisi dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah dapat bertahan dan mampu menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu. Apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terimakasih sudah berjuang sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha sampai dititik ini dan tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang untuk kedepan.

Semoga rahmat dari Allah SWT senantiasa tercurah kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara moral maupun material, kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan sebaik-baik balasan. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan intelektual perbankan syariah pada umumnya, serta bagi penulis secara pribadi.

Yogyakarta 5 Juli 2024

Penulis



Novita Ika Nur Aini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I LATAR BELAKANG	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Masalah.....	8
D. Manfaat penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
A. Tinjauan Pustaka	11
B. Landasan Teori.....	19
1. Kepuasan Nasabah	20
2. Kualitas Pelayanan	25
3. Kepercayaan Nasabah.....	35
4. Asuransi Syariah (Takaful).....	41
C. Kerangka Berfikir	47
D. Hipotesis	48

BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Jenis Penelitian	53
B. Populasi dan Sampel	53
C. Teknik Pengumpulan Data	54
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	55
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	55
F. Teknik Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Umum Objek	66
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian	73
C. Karakteristik Responden	75
D. Analisis Uji Instrumen Penelitian	78
E. Analisis Uji Hipotesis	85
F. Pembahasan Hasil Penelitian	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
C. Keterbatasan Penelitian	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data	74
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	77
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran Premi	78
Tabel 4. 8 <i>Output Outer loading</i>	82
Tabel 4. 9 <i>Average Variance Extracted</i>	83
Tabel 4. 10 <i>Fornell Larcker Test Criterion</i>	84
Tabel 4. 11 <i>Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	85
Tabel 4. 12 <i>Nilai R-Square</i>	86
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient</i>	87
Tabel 4. 14 <i>Specific Indirect Effects</i>	89
Tabel 4. 15 <i>Rangkuman Hasil Uji Hipotesis</i>	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga KPM Utami Agency Yogyakarta	70
Gambar 4 2 <i>Output Outer Model</i>	79
Gambar 4 3 <i>Output Outer Model</i>	81
Gambar 4 4 <i>Output Inner Model</i>.....	86
Gambar 4.5 Both/edukasi produk Asuransi Syariah	91
Gambar 4.6 edukasi produk Asuransi Syariah bersama warga.....	93
Gambar 4.7 Wawancara bersama Ibu Indrina Utami selaku (TAD)	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data Penelitian	104
Lampiran 2 Karakteristik Responden	108