

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH  
ASURANSI KESEHATAN (*FULMEDICARE*) TAKAFUL  
(Studi Kasus Pada Karyawan FE UII Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT – SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM PRODI KEUANGAN ISLAM**

Oleh:  
**FINA**  
09390171

Pembimbing :  
**1. Dra. Hj. WIDYARINI, M.M.  
2. H. M. YAZID AFANDI, S.Ag., M. Ag.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2014**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi Kesyar'ian, Premi, Produk, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*) Takaful. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan sampel sebanyak 75 nasabah asuransi takaful. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis termasuk uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil uji model (Uji F) menunjukkan bahwa persepsi kesyar'ian, premi, produk, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*fulmedicare*) takaful. Pengujian secara *parsial* variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah persepsi produk sebesar 5.717 dan pelayanan sebesar 2.713. Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh signifikan secara parsial adalah persepsi kesyar'ian sebesar 1.000 dan premi sebesar -0.132. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nilainya 58,9% dan sisanya 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang mungkin bisa memberi pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah. Misalnya: promosi dan citra lembaga asuransi.

Kata kunci : *Persepsi Kesyar'ian, Premi, Produk, Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Asuransi Kesehatan.*

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Saudari Fina  
Lamp :-

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Fina  
NIM : 09390171

Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*) Takaful (Studi Kasus Pada Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Program Studi Keuangan Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 20 Robi'ul Awal 1435 H  
22 Januari 2014 M

Pembimbing I

Dra. Hj. Widayarni, M.M.  
NIP. 19600407/198601 2 001



### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi  
Saudari Fina  
Lamp :-

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Fina  
NIM : 09390171

Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*) Takaful (Studi Kasus Pada Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Program Studi Keuangan Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 20 Robi'ul Awal 1435 H  
22 Januari 2014 M

Pembimbing II

H. M. Yazid Afandi, S. Ag., M.Ag.  
NIP. 19720913 200312 1 001



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**  
Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/004/2014

Skripsi/tugas akhir dengan judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*) Takaful (Studi Kasus Pada Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Fina

NIM : 09390171

Telah dimunaqosahkan pada : 4 Februari 2014

Nilai : A/B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQOSYAH :**

Ketua Sidang

Dra. Hj. Widyarini, M.M.

NIP. 19600407 198601 2 001

Penguji I

Penguji II

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE. M.Si.  
NIP. 19661119 199203 1 002

Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19760920 200501 1 002

Yogyakarta, 4 Februari 2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan

Noorhaidi Hasan, MA., M. Phil., Ph. D.

NIP. 19711207 199503 1 002



## PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Fina

NIM : 09390171

Program Studi/ Fakultas : Keuangan Islam/Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*) Takaful (Studi Kasus Pada Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Hormat saya,



Fina  
NIM. 09390171

## MOTTO

**“Jadilah manusia! Kuat iman, kaya ilmu, kaya jasa dan kaya harta,  
semoga dirimu sama dengan seribu orang bahkan sejuta,,, Amin,,, ”**

(Dr.K.H. Abdullah Syukri Zarkasyi, M.A.)

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالْتَّقْوَىٰ ۚ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوِّنَ<sup>ص</sup>  
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ<sup>ص</sup>

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan  
tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah,  
Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.<sup>1</sup>

**“Jadilah pengusaha yang mandiri, karena satu dari pintu-pintu rizki itu  
ada pada bisnis (ual-beli)”.**

---

<sup>1</sup> Al-Maidah (5):2.

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :*

**Orang tua tercinta Ayahanda H. Sahrudin (alm)**  
**dan Ibunda Hj. Sulastri (yang selalu memanjatkan do'a**  
**kepada putri tercintanya dalam setiap sujudnya)**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor : 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	sa	Ś	es (dengan titik atas)
ج	jim	J	je
ح	h	ḥ	ha (dengan titik bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	Ż	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ڏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	Ț	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ڙ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	w
هـ	ha'	H	Ha

ء ي	hamzah ya'	' Y	apostrof ye
--------	---------------	--------	----------------

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة عَدَة	ditulis ditulis	<i>muta'addidah</i> <i>'iddah</i>
-----------------	--------------------	--------------------------------------

### C. *Ta' marbutah*

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حُكْمَة عِلْمٌ كَرَامَةُ الْأُولَيَاءِ	ditulis ditulis ditulis	<i>hikmah</i> <i>'ilrah</i> <i>karâmah al-auliyâ'</i>
--	-------------------------------	---

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---ׁ---	Fathah	ditulis	<i>a</i>
---ׂ---	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
---׃---	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعْلٌ ذَكْرٌ بَذْهَبٌ	Fathah Kasrah Dammah	ditulis ditulis ditulis	<i>fa'ala</i> <i>zukira</i> <i>yaizhabu</i>
------------------------------	----------------------------	-------------------------------	---

### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جَاهِلَيَّةٌ	ditulis	<i>â</i>
2. fathah + ya' mati تَنْسِيَةٌ	ditulis	<i>â</i>
3. Kasrah + ya' mati كَرِيمَةٌ	ditulis	<i>tansâ</i>
4. D{ammah + wawu mati فَرُوْضَةٌ	ditulis	<i>î</i>
	ditulis	<i>karîm</i>
	ditulis	<i>û</i>
	ditulis	<i>furûq</i>

#### F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati بِينَكُمْ	ditulis	<i>ai</i>
2. fathah + wawu mati قول	ditulis	<i>bainakum</i>
	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أُدْعَتْ	ditulis	<i>u'idat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ân</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

#### I. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penyusunannya

ذو الفروض	ditulis	<i>żawî al-furûd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ  
وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّداً عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ لَا يَنْبَغِي بَعْدُهُ، اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى  
أَسْعَدِ مَخْلُوقَاتِكَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah, *Rabb* semesta alam yang telah memberikan rahmat, *barakah* dan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini hingga akhir. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah untuk Nabi akhir zaman, Nabi yang memiliki akhlak paling sempurna, Nabi yang kelak kita harapkan *syafaatnya* di *yaumil akhir*, Muhammad SAW.

Skripsi dengan judul “Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*) Takaful (Studi Kasus Pada Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia)”, disusun sebagai kelengkapan guna memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Keuangan Islam di Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusun menyadari dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy’arie, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Noorhaidi Hasan, MA., M. Phil., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum.
3. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan izin penelitian.
4. Bapak H. M. Yazid Afandi, M.Ag., selaku Kaprodi Keuangan Islam Fakultas Syari’ah dan Hukum.

5. Ibu Dra. Hj. Widyarini, M.M. dan Bapak H. M. Yazid Afandi, M.Ag., selaku Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan ketekunan dan kesabarannya dalam meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Hj. Widyarini, M.M., selaku Penasehat Akademik selama menempuh Program Strata Satu (S1) Prodi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum.
7. Kedua orang tua tercinta, ayahanda H. Sahrudin (alm) dan ibunda Hj. Sulastri yang telah mendidik, membesarkan, mendo'akan dan mencurahkan segalanya demi keberhasilan penyusun. Do'a, air mata, kesabaran, pengorbanan, dan ridhomu adalah kesejukan embun pagi yang selalu membangkitkan semangat adinda dalam menapaki hidup.
8. My sister Surya Yunita, Alin Saromah, Astriyah dan My brother M. Mahesa Priandana terimakasih atas semua do'a, dorongan dan dukungannya.
9. Untuk seseorang yang selalu memberi motivasi dan semangatnya.
10. Segenap bapak dan ibu dosen Prodi Keuangan Islam yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penyusun.
11. Segenap staf TU Prodi Keuangan Islam dan staf TU Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberi dukungan dan memperlancar segala sesuatu urusan dalam administrasi bagi penyusun selama masa perkuliahan.
12. Sahabat-sahabat ku Farida, Neil, Iis, dan teman-teman seperjuangan di Prodi Keuangan Islam khususnya kelas KUI D angkatan 2009 bersama mereka kami jalani hidup dalam suka maupun duka.
13. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk menjawab setiap pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan penyusun.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, namun harapan penyusun semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Semoga Allah SWT memberi hidayah dan taufik kepada kita. Amin.

Yogyakarta, 20 Robi'ul Awal 1435 H  
22 Januari 2014 M

Penyusun



**Fina**  
**09390171**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Telaah Pustaka .....	9
B. Kerangka Teoritik .....	10
1. Asuransi Syari'ah.....	10
a. Pengertian Asuransi Syari'ah.....	10
b. Asuransi Kesehatan .....	11
2. Teori Tentang Pemasaran.....	13
a. Jasa .....	13
b. Pemasaran Jasa .....	15
c. Pemasaran Perspektif Syari'ah.....	16
3. Teori Tentang Perilaku Konsumen .....	26
a. Pengertian Perilaku Konsumen .....	26
b. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	29
c. Proses Keputusan Pembelian .....	33
4. Teori Tentang Kepuasan Nasabah .....	34
a. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	34
b. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	36
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan Takaful .....	37

C. Kerangka Pemikiran .....	41
D. Hipotesis .....	41

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	45
B. Sumber Data .....	45
C. Teknik Pengumpulan Data .....	45
D. Populasi dan Sampel .....	46
E. Indikator Operasional Variabel .....	48
F. Skala Pengukuran Variabel .....	48
G. Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	50
H. Uji Model .....	51
1. Uji Multikolinearitas .....	51
2. Uji Heteroskedastisitas .....	51
I. Metode Analisis Data .....	52
1. Analisis Deskriptif .....	52
2. Analisis Regresi Berganda .....	52
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
4. Uji F .....	54
5. Uji t .....	54
J. Macam – Macam Produk Asuransi .....	55
1. Produk Asuransi Syari’ah.....	55
2. Asuransi Syari’ah Takaful.....	57
3. Asuransi Kesehatan ( <i>Fulmedicare</i> ) Takaful .....	62

### **BAB IV ANALISIS DATA**

A. Hasil Analisis Deskriptif .....	64
B. Hasil Analisis Statistik.....	68
1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	68
a. Hasil Uji Validitas .....	68
b. Hasil Uji Reliabilitas .....	69
2. Hasil Uji Model .....	72
a. Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
3. Hasil Analisis Data .....	73
a. Hasil Uji F .....	73
b. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
c. Hasil Uji t .....	75

d. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	77
4. Hasil Uji Hipotesis .....	78
5. Interpretasi Hasil Penelitian .....	80

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	84
B. Saran .....	85

**DAFTAR PUSTAKA..... 86**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

**CURRICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 2.2	Perbedaan Asuransi Syari'ah dan Asuransi Konvensional.....	23
Tabel 3.1	Indikator Operasional Variabel .....	48
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	65
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Responden (Karyawan) .....	65
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Responden (Karyawan) .....	65
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Responden (Dosen) .....	65
Tabel 4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Lama Responden Menggunakan Asuransi Kesehatan .....	66
Tabel 4.7	Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga Yang Ikut Asuransi .....	66
Tabel 4.8	Jumlah Responden Berdasarkan Rumah Sakit Yang Dipilih .....	67
Tabel 4.9	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Penyakit .....	67
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas .....	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesyar'ian Terhadap Kepuasan Nasabah .....	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Premi Terhadap Kepuasan Nasabah .....	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	71
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	71
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Tabel 4.18	Hasil Uji Anova .....	74
Tabel 4.19	Hasil Uji t .....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	i
Lampiran 2	Terjemahan Al-Quran.....	v
Lampiran 3	Hasil Analisis Data .....	vi
1.	Data Karakteristik Responden .....	vi
2.	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah Asuransi .....	ix
3.	Hasil <i>Compute Variabel</i> .....	xv
4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	xvii
5.	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	xxv
6.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	xxviii
7.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	xxviii

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Di tengah perkembangan asuransi konvensional yang terus berkembang, perbankan syari'ah di Indonesia mulai berkembang tidak hanya dalam bentuk bank muamalah saja tapi juga lembaga-lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Salah satunya adalah asuransi syari'ah yang didirikan pada 27 Juli 1993 yang diprakarsai oleh Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa bersama dengan Bank Muamalah Indonesia (BMI) dan Perusahaan Asuransi Tugu Mandiri. Dengan menyusun Tim Pembentuk Asuransi Takaful (TEPATI), berdirilah PT. Syarikat Takaful Indonesia sebagai *holding company* dan dua anak perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga (asuransi jiwa) dan PT. Asuransi Takaful Umum (asuransi takaful kerugian).<sup>1</sup> Dari situlah asuransi syari'ah terus berkembang dan bersaing dengan asuransi konvensional.

Asuransi pada perkembangannya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu asuransi konvensional dan asuransi syari'ah. Asuransi konvensional adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pertanggungan kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak

---

<sup>1</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta:Ekonesia, 2007), hlm. 114.

ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.<sup>2</sup>

Sedangkan asuransi syari'ah merupakan usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syari'ah.<sup>3</sup>

Adapun yang menjadi perbedaan pokok asuransi syari'ah dengan asuransi konvensional terletak pada perjanjian transaksinya. Pada asuransi konvensional, nasabah membeli perlindungan dari perusahaan asuransi untuk mendapatkan perlindungan apabila terjadi musibah. Sedangkan pada asuransi syari'ah, nasabah akan mengikatkan diri dalam suatu komunitas dan mereka akan saling menanggung apabila terjadi musibah.

Di Indonesia, perkembangan asuransi syari'ah dimulai tahun 1994 yang dipelopori oleh Takaful Indonesia yang menjadi dasar perkembangan asuransi syari'ah Indonesia. Meskipun pada saat ini telah terjadi persaingan-persaingan antar lembaga asuransi.

Namanya perusahaan (bisnis) harus berkompetisi dengan perusahaan lainnya di dalam industrinya. Satu industri akan terdiri dari banyak perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa yang sama, menjual barang dan jasa pada customer yang sama dan menggunakan metode produksi yang sama. Oleh

---

<sup>2</sup>Undang-Undang No 2/1992 Tentang Usaha Perasuransian Bab I Pasal 1.

<sup>3</sup>Fatwa DSN-MUI No 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

karenanya, kemampuan untuk mendapatkan informasi tentang industri dan memahami dinamika kompetisi di antara perusahaan lainnya di dalam industri merupakan kunci untuk memenangkan persaingan.

Persaingan yang semakin ketat di industri ini menjadikan asuransi syari'ah berusaha melebarkan sayap bisnisnya. Industri asuransi syari'ah memiliki daya tarik pada tahun 2003 aset asuransi syari'ah mencapai Rp 326 miliar pada tahun 2003, dan meningkat Rp 15,9 triliun pada tahun 2013 atau tumbuh 48% tumbuhnya di kuartal 3. Pada tahun 2003 perusahaan badan asuransi syari'ah hanya 3, kini pada tahun 2014 meningkat menjadi 5.<sup>4</sup>

Berbagai macam jenis produk asuransi syari'ah yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga, yaitu asuransi jiwa murni (*al-khairat*), asuransi kecelakaan diri, asuransi jiwa (*takaful falah*), asuransi dana pendidikan (*fulnadi*), asuransi dana pensiun, asuransi kesehatan (*fulmedicare*). Disini peneliti mengambil jenis penelitian tentang asuransi kesehatan (*fulmedicare*).

Produk Asuransi Takaful Kesehatan Kumpulan (*Fulmedicare*) adalah suatu program asuransi kesehatan kumpulan (*Group Health Insurance*) yang merupakan proteksi ekonomi bagi perusahaan dalam kewajibannya memberikan jaminan kesehatan bagi para karyawan beserta keluarganya sehingga dapat membantu Perusahaan dalam mengendalikan biaya jaminan kesehatan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Wiyanto, "OJK: Aset Asuransi Syariah Tumbuh 48%" m.inilah.com di unduh pada tanggal 28 Januari 2014.

*Fulmedicare* adalah program asuransi kesehatan yang memberikan jaminan penggantian biaya pengobatan dan operasi jika peserta sakit yang disebabkan oleh penyakit maupun kecelakaan. Dengan mengikuti program *Fulmedicare* maka diharapkan akan menciptakan rasa aman dan terlindung dari hal-hal yang tidak terduga.<sup>6</sup>

Untuk memenangkan persaingan industri dan ingin terus berkembang, maka suatu perusahaan harus mengevaluasi diri salah satunya dengan meningkatkan kepuasan nasabah. Kotler mengatakan bahwa kepuasan nasabah adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.”<sup>7</sup>

Memuaskan kebutuhan nasabah merupakan keinginan setiap perusahaan, sehingga merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan untuk memuaskan keinginan nasabah dengan cara meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Nasabah yang puas terhadap produk dan atau jasa pelayanan, cenderung untuk melakukan pembelian kembali jasa tersebut pada saat keinginan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi nasabah dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

---

<sup>5</sup> Takaful Keluarga, “*Fulmedicare*” [www.takaful.co.id](http://www.takaful.co.id) di unduh pada tanggal 28 Januari 2014.

<sup>6</sup>*Ibid.*,

<sup>7</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Alih Bahasa: Bob Sabran, (Jakarta:Erlangga, 2009), hlm. 177.

Kepuasan nasabah terhadap suatu produk dilandasi oleh berbagai faktor antara lain faktor kesyar'ian, produk, premi, dan pelayanan. Maka dalam penelitian ini, faktor tersebut akan menjadi variabel penelitian. Keempat faktor tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan oleh perusahaan agar nasabah merasa puas menjadi nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Faktor kesyar'ian merupakan elemen khusus yang ada pada PT. Asuransi Takaful Keluarga, seperti tidak adanya unsur riba, sistem bagi hasil, tidak ada unsur judi, dan melakukan aktivitas sesuai dengan prinsip syari'ah. Faktor kesyar'ian juga yang menjadikan alasan utama para nasabah untuk menggunakan asuransi syari'ah, sehingga akan menjadi kepuasan bagi nasabah asuransi syari'ah.

Faktor produk dan premi merupakan dua hal utama kekuatan PT. Asuransi Takaful Keluarga. Premi yang terjangkau dan produk yang memang didesain agar sesuai dengan keinginan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Asuransi.

Faktor pelayanan juga merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan. Dalam melayani nasabah, perusahaan berusaha sebaik mungkin dan berusaha agar klaim yang diajukan nasabah dapat diterima sesuai dengan hak para nasabah. Dengan pelayanan yang sesuai harapan nasabah, maka tercipta kepuasan.

Adapun responden dalam penelitian ini adalah seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta yang telah didaftarkan oleh

pihak fakultas untuk menjadi nasabah Asuransi Takaful, oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner penelitian kepada seluruh karyawan FE UII Yogyakarta.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah apakah faktor kesyar'ian, produk, premi, dan pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*Fulmedicare*) Takaful.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memahami sejauh mana pengaruh faktor-faktor (kesyar'ian, premi, produk, dan pelayanan) terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*fulmedicare*) takaful.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan oleh manajer dalam menentukan kebijakan perusahaan selanjutnya.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, serta bagi rekan-rekan yang mengadakan penelitian dengan topik ataupun permasalahan yang sama.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dari dunia praktis dalam penerapan teori yang ada di lapangan.

## E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang jelas mengenai isi skripsi ini dengan susunan yang sistematis dan komprehensif, antara lain:

Bab I Pendahuluan, yang membahas tentang latar belakang timbulnya masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan. Bab I ini merupakan bab awal yang mengantarkan pembahasan, sebab dari Bab I ini telah ditemukan permasalahan-permasalahan pokok dalam penelitian.

Bab II Landasan Teori, Bab ini diuraikan landasan teori yang mengenai telaah literatur yang berupa referensi, artikel, jurnal, dan lain-lain, yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Selanjutnya telaah pustaka merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Kemudian dikembangkan menjadi sebuah hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian, Bab ini berisi penjelasan mengenai jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisis, indikator operasional variabel. Bab III menjelaskan tentang teknik pengukuran variabel dan instrumen penelitian.

Bab IV Analisis Data, Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis. Diharapkan dari Bab IV ini akan ditemukan pengaruh persepsi kesyar'ian, premi, produk, pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Bab V Penutup, Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian. Dari kesimpulan inilah akan memperoleh jawaban-jawaban dari pokok masalah sebelumnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kesyar'ian, premi, produk, pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*fulmedicare*) takaful. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji F (uji kelayakan model) membuktikan bahwa persepsi kesyar'ian, premi, produk, pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*fulmedicare*) takaful.
2. Secara parsial persepsi kesyar'ian berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*fulmedicare*) takaful.
3. Secara parsial persepsi premi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*fulmedicare*) takaful.
4. Secara parsial persepsi produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*fulmedi care*) takaful.
5. Secara parsial persepsi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan (*fulmedicare*) takaful.

**B. Saran**

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji ulang penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya dengan menggunakan variabel lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Misalnya: promosi dan citra lembaga asuransi. Dengan demikian, hasil yang akan didapat diharapkan lebih akurat sehingga penelitian selanjutnya akan lebih baik.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah jumlah sampel yang akan diteliti agar hasil yang didapat lebih akurat dan bervariasi.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti asuransi kesehatan lain yang banyak diminati agar lebih banyak referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Al-Qur'an**

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2005.

### **B. Karya Ilmiah**

Adisaputro, Aristyo, *Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang)*, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 2. No. 3, 2013.

Alkahfi, Ashab, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT. Askrindo Di Makasar*, Skripsi: S1, Jurusan Manajemen, Fakultas Hasanuddin Makasar, 2011.

Mariani Purba, Siti, *Analisis Faktor Produk, Harga, Promosi, Dan Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi pada PT. Asuransi CIGNA Wilayah Medan*, Skripsi: S1, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, 2009.

### **C. Buku**

Ali, Zainudin, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Amrin, Abdullah., *Strategi Pemasaran Asuransi Syari'ah*, Jakarta: PT. Grasindo, 2007.

Anaroga, Pandji, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Andi, 2002.

Dewi, Gemala, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2007.

Eddy, Soeryatno Soegito, *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007.

Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta: LKiS, 2007.

- Ghozali, Imam, *Applikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, edisi ke-3, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Hasan, Ali, *Marketing*, Yogyakarta: MedPress, 2008.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, edisi ke-1, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2011.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, Bandung: Mizan Media Utama, 2006.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, edisi ke-3, Alih Bahasa: Bob Sabran, Jakarta: Erlangga, 2007.
- Lovelock, Christopher H, *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Manurung, Adler Haymas, *Successful Financial Planner: A Complete Guide*, Jakarta: Grasindo, 2009.
- Nasution, S, *Metode Reserch*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Nugraha, Setiadi J, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 1996.
- Sekaran, Uma, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Simamora, Bilson, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sula, Muhammad Syakir, *Asuransi Syariah: Life and General: Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004.
- Sumarwan, *Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 2003.

Suptanto, J, *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.

Swastha, Basu dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, edisi ke-1, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2000.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, edisi ke-2, Yogayakarta: Andi, 1997.

Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Yuliadi, Imadudin, *Ekonomi Islam Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: LPPI, 2001.

#### **D. Internet**

“Asuransi Jiwa Syari’ah Menarik dan Prospektif”, <http://www.mediaasuransinews.com/index.php/204-asuransi-jiwa-syari'ah-menarik-dan-prospektif>, akses pada 08 Juli 2013.

“Daftar UMR, UMP dan UMK Tahun 2014”, <http://www.aktualpost.com/2013/11/15/5406/daftar-ump-umk-2014-seluruh-wilayah-indonesia/>, akses pada tanggal 15 Januari 2014.

“Pengertian Premi”, id.wikipedia.org/wiki/Premi, akses pada 15 Januari 2014.

“Produk Asuransi Kesehatan (Fulmedicare)”, [http://www.takaful.co.id/public/product/view/cat/product\\_Corp/title/product\\_3](http://www.takaful.co.id/public/product/view/cat/product_Corp/title/product_3) akses pada 08 Juli 2013.

“OJK: Aset Asuransi Syari’ah Tumbuh 48%”, <http://m.inilah.com/read/detail/2068470/ojk - aset - asuransi-syari'ah-tumbuh-48>, akses pada tanggal 28 Januari 2014.

#### **E. Lain – Lain**

Fatwa DSN – MUI No. 21/DSN – MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum

Asuransi Syari’ah.

Undang – Undang No. 10/1998 Pasal 1 Ayat 3 & 13.

Undang – Undang No. 2/1992 Tentang Usaha Perasuransian Bab I Pasal 1.

**KUESIONER PENELITIAN**  
**“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**  
**Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*)”**  
**Studi Kasus pada Karyawan FE UII Yogyakarta**

Kepada Yth,  
Nasabah Takaful  
Di Yogyakarta

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Dengan hormat,

Bersama ini saya : :

Nama : Fina

Pekerjaan : Mahasiswi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

NIM : 09390171

Sedang mengadakan penelitian dengan judul Skripsi “**Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*)**”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu/Sdr/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu/Sdr/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bpk/Ibu/Sdr/i rasakan terhadap produk Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*). Kuesioner dibuat dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1).

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu/Sdr/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Saya menjamin kerahasiaan atas data dan informasi yang diberikan kepada saya untuk tidak diberitahukan kepada pihak lain dalam kepentingan apapun.

Atas kerjasama, dukungan dan perhatian anda, saya ucapkan terimakasih.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Hormat saya,

Fina  
09390171

## **Petunjuk Pengisian :**

Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

## **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
  2. Pendidikan : a. SLTA d. S2  
b. D3 e. S3  
c. S1
  3. Jenis Pekerjaan : a. Dosen b. Karyawan
  4. Pendapatan perbulan : a. <Rp 3.000.000  
b. Rp 3.000.100 – Rp 5.000.000  
c. Rp 5.000.100 –Rp 7.000.000  
d.> Rp 7.000.100
  5. Sudah berapa lama menggunakan Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*)  
a. < 2 – 3 tahun  
b. > 3 – 5 tahun  
c. > 5 tahun, sebutkan.....
  6. Jumlah anggota keluarga yang ikut Asuransi Kesehatan (*Fulmedicare*)  
a. 1 c. 3  
b. 2 d. 4
  7. Rumah sakit yang pernah merawat bpk/ibu/sdr/i  
a. RS Panti Rapih  
b. RS Dr. Sarjito  
c. RS Islam Hidayatullah  
d. RS Bethesda Yogyakarta  
e. RS Panti Rini  
f. Lainnya, sebutkan.....
  8. Pernah opname dikarenakan sakit :  
a. Jantung e. Liver  
b. Stroke f. Kecelakaan  
c. Gula g. Lainnya, sebutkan....  
d. Ginjal

**Petunjuk Pengisian :**

**Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda centang(√) pada pilihan jawaban yang tersedia.**

Keterangan:

SS : Sangat Setuju                    TS : Tidak Setuju

S : Setuju                              STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

No.	Keterangan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya yakin bahwa akad yang disepakati benar-benar dilakukan oleh Takaful					
2.	Dengan menjadi nasabah Takaful saya yakin sudah membantu orang lain yang terkena musibah					
3.	Laporan tahunan Takaful tentang orang-orang yang telah dibantu membuat saya semakin yakin bahwa Takaful sudah syar'i					
4.	Saya yakin bahwa asuransi kesehatan takaful merupakan produk asuransi syariah					
5.	Saya yakin asuransi takaful tidak berorientasi laba					
6.	Premi asuransi yang dibebankan kepada nasabah tidak memberatkan nasabah					
7.	Takaful menetapkan premi asuransi sesuai dengan manfaat yang didapatkan					
8.	Kepuasan nasabah sangat ditentukan oleh adanya premi yang bisa membantu nasabah lain					
9.	Asuransi Takaful tidak mencari untung seperti kegiatan bisnis					
10.	Cakupan premi asuransi kesehatan takaful sangat luas					
11.	Produk asuransi kesehatan sesuai dengan kebutuhan saya					

Lampiran 1 : Kuesioner

No.	Keterangan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
12.	Produk asuransi kesehatan memiliki fitur yang lebih baik dari produk asuransi yang lain (misal: mengcover berbagai jenis obat)					
13.	Saya menganggap bahwa asuransi kesehatan merupakan hal yang penting untuk dimiliki					
14.	Dengan menjadi nasabah takaful, saya merasa sangat terbantu					
15.	Produk asuransi kesehatan takaful merupakan pilihan asuransi yang diinginkan nasabah karena bersifat tolong menolong					
16.	Prosedur pengajuan klaim mudah dilakukan					
17.	Saya senang terhadap pelayanan karyawan takaful, karena pengembalian klaim dibantu sepenuhnya					
18.	Sikap tanggap karyawan dalam melayani nasabah yang mengajukan klaim sangat bagus					
19.	Bantuan karyawan Takaful dalam penyelesaian administrasi rumah sakit, memeringankan pekerjaan saya					
20.	Pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan harapan nasabah asuransi					
21.	Saya puas karena mendapat laporan secara transparan dari lembaga tentang nasabah lain yang ditolong					
22.	Pelayanan karyawan takaful dalam membantu penyelesaian klaim membuat saya merasa puas					
23.	Program asuransi yang ditawarkan membuat nasabah merasa puas menggunakan produk asuransi syariah					
24.	Saya puas menjadi nasabah takaful karena bisa menolong nasabah lain yang sedang sakit					
25.	Kecepatan pengurusan klaim mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan					

**TERJEMAHAN AL-QUR'AN DAN HADITS**

No.	Surat	Ayat	Hal.	TERJEMAHAN
1.	Al-Maidah	2	11	"dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran".
2.	Saad	24	17	"Sesungguhnya Dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. dan Sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan Amat sedikitlah mereka ini".
3.	Al-Furqan	67	19	"dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian".
4.	Ali Imran	156	21	"Maka disebakkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".

Lampiran 2 : Terjemahan Al – Qur'an dan Hadits



## HASIL ANALISIS DATA

### 1. DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

**Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	49	65.3	65.3	65.3
	Wanita	26	34.7	34.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	26	34.7	34.7	34.7
	D3	6	8.0	8.0	41.3
	S1	15	20.0	20.0	61.3
	S2	28	37.3	38.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dosen	28	37.3	37.3	37.3
	Karyawan	47	62.7	62.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Pendapatan\_Perbulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 3.000.000	41	54.7	54.7	54.7
Rp 3.000.100 - Rp 5.000.000	19	25.3	25.3	80.0
Rp 5.000.100 - Rp 7.000.000	13	17.3	17.3	97.3
> Rp 7.000.100	2	2.7	2.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Lama\_Responden\_Menggunakan\_Asuransi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 2 - 3	25	33.3	33.3	33.3
> 3 - 5	32	42.7	42.7	76.0
> 5	18	24.0	24.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

**Anggota\_Keluarga\_yang\_Ikut\_Asuransi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	10.7	10.7	10.7
2	12	16.0	16.0	26.7
3	14	18.7	18.7	45.3
4	41	54.7	54.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Rumah\_Sakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RS Panti Rapih	13	17.3	17.3	17.3
	RS Dr. Sardjito	6	8.0	8.0	25.3
	RS Islam Hidayatullah	5	6.7	6.7	32.0
	RS Bethesda Yogyakarta	5	6.7	6.7	38.7
	RS PKU Muhammadiyah	5	6.7	6.7	45.3
	Rumah Sakit Lain	15	20.0	20.0	65.3
	Lainnya	26	34.7	34.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Jenis\_Penyakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jantung	2	2.7	2.7	2.7
	Stroke	1	1.3	1.3	4.0
	Gula	2	2.7	2.7	6.7
	Ginjal	4	5.3	5.3	12.0
	Liver	2	2.7	2.7	14.7
	Kecelakaan	10	13.3	13.3	28.0
	Penyakit Lain	28	37.3	37.3	65.3
	Lainnya	26	34.7	34.7	100.0
		Total	75	100.0	100.0

## 2. DATA KEPUASAN NASABAH ASURANSI KESEHATAN

No.	Kesyarian					Premi				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2.	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
3.	4	2	2	4	3	4	4	4	2	4
4.	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2
6.	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
7.	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
9.	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2
10.	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
11.	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4
12.	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
13.	2	4	2	2	2	4	4	2	4	
14.	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2
15.	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5
16.	2	4	4	2	4	5	4	2	5	4
17.	2	4	4	2	2	2	5	3	2	5
18.	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
19.	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
20.	5	4	2	1	1	5	4	4	1	4
21.	2	4	2	4	2	4	4	4	1	4
22.	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2
23.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24.	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
25.	4	4	4	1	1	2	2	4	1	4
26.	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2
27.	2	4	2	4	2	4	4	4	1	4
28.	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4
29.	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2
30.	2	5	4	5	4	2	4	2	2	2
31.	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
32.	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5
33.	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
34.	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4
35.	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4
36.	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

37.	5	4	2	1	1	5	4	4	1	4
38.	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2
39.	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4
40.	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2
41.	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1
42.	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4
43.	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4
44.	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4
45.	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4
46.	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
47.	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
48.	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4
49.	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
50.	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
51.	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
52.	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4
53.	2	5	5	5	2	2	4	4	2	4
54.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
55.	5	5	5	5	1	4	4	4	1	5
56.	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
57.	5	5	5	4	4	4	5	2	2	4
58.	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5
59.	2	4	4	2	2	2	5	5	4	5
60.	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4
61.	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4
62.	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2
63.	1	5	5	5	4	1	2	4	1	4
64.	4	4	5	5	2	4	4	4	2	4
65.	4	5	4	5	1	2	2	1	1	4
66.	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4
67.	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4
68.	2	4	5	5	4	4	4	2	1	2
69.	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4
70.	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
71.	4	5	4	4	1	2	4	4	1	5
72.	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2
73.	5	5	3	4	3	2	2	2	2	2
74.	2	4	5	2	2	2	3	2	4	2
75	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

No.	Produk					Pelayanan				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5
1.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2.	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5
5.	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
6.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7.	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
8.	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4
9.	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
10.	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
11.	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
12.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
13.	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4
14.	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
16.	4	5	4	5	4	2	1	2	4	4
17.	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5
18.	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
19.	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
20.	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4
21.	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4
22.	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4
23.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24.	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4
25.	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
26.	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
27.	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4
28.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29.	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
30.	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
31.	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
32.	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
33.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
34.	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
35.	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
36.	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3
37.	4	5	4	4	4	5	2	4	1	4

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

38.	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39.	5	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4
40.	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	
41.	5	4	2	5	4	2	1	2	4	1	
42.	5	2	4	4	2	4	2	4	5	4	
43.	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
44.	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
45.	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
46.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
47.	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
48.	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
49.	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
50.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51.	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	
52.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
53.	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	
54.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
55.	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
56.	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	
57.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
58.	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5	
59.	4	4	4	5	2	2	5	5	5	5	
60.	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	
61.	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	
62.	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	
63.	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
64.	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
65.	5	4	5	4	4	4	2	1	4	4	
66.	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	
67.	5	4	4	5	4	2	4	2	4	4	
68.	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	
69.	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	
70.	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
71.	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	
72.	4	2	2	5	4	4	4	2	2	2	
73.	5	2	4	4	4	2	4	2	4	2	
74.	5	2	4	2	4	2	2	2	2	2	
75.	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

Kepuasan Nasabah Asuransi				
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
4	4	4	4	4
5	5	5	4	5
4	4	4	4	4
5	5	5	4	4
4	4	4	4	4
5	5	4	5	5
4	5	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	5
2	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	4
4	5	4	4	4
5	4	4	2	4
4	4	5	5	4
4	5	5	4	4
2	2	2	5	1
2	4	4	4	4
5	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
2	2	2	5	1
4	4	4	4	4
4	4	2	4	2
2	4	4	4	2
4	4	5	4	2
5	4	4	5	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	5	5
5	5	5	5	5
4	5	5	4	4

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

4	4	4	4	4
2	3	3	4	5
2	2	2	4	4
2	4	2	4	4
4	4	4	4	2
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	4	4	5	5
4	4	4	5	4
2	2	4	2	2
5	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
2	2	4	4	4
5	5	4	5	4
4	5	4	4	5
4	4	4	2	4
2	2	4	5	4
2	2	4	4	4
2	4	2	4	4
4	4	4	4	4
4	4	5	5	4
5	4	5	5	2
3	4	5	5	4
4	4	3	4	4
2	4	4	4	4
2	4	4	5	4
4	5	4	4	4
2	4	4	5	5
2	4	4	4	4
4	2	2	4	2
4	4	4	4	2
5	4	4	5	4

### 3. HASIL COMPUTE VARIABEL

Kesyar'ian	Premi	Produk	Pelayanan	Kepuasan Nasabah
20,00	21,00	21,00	20,00	20,00
22,00	23,00	22,00	25,00	24,00
15,00	18,00	20,00	20,00	20,00
23,00	24,00	21,00	24,00	23,00
21,00	18,00	18,00	20,00	20,00
21,00	23,00	24,00	24,00	24,00
22,00	22,00	22,00	25,00	21,00
20,00	18,00	19,00	20,00	20,00
18,00	19,00	18,00	18,00	20,00
18,00	18,00	18,00	18,00	20,00
23,00	19,00	22,00	23,00	25,00
23,00	23,00	20,00	25,00	21,00
12,00	16,00	21,00	16,00	18,00
18,00	16,00	18,00	20,00	20,00
20,00	19,00	25,00	24,00	24,00
16,00	20,00	22,00	13,00	21,00
14,00	17,00	21,00	22,00	19,00
22,00	22,00	22,00	22,00	22,00
21,00	22,00	22,00	22,00	22,00
13,00	18,00	21,00	17,00	22,00
14,00	17,00	16,00	16,00	12,00
21,00	20,00	19,00	23,00	18,00
25,00	25,00	25,00	25,00	21,00
19,00	19,00	19,00	18,00	19,00
14,00	13,00	18,00	20,00	20,00
24,00	18,00	22,00	20,00	20,00
14,00	17,00	16,00	16,00	12,00
14,00	16,00	20,00	20,00	20,00
14,00	14,00	20,00	16,00	16,00
20,00	12,00	20,00	10,00	16,00
21,00	22,00	20,00	22,00	19,00
18,00	22,00	22,00	21,00	22,00
23,00	24,00	24,00	25,00	25,00
20,00	20,00	20,00	22,00	20,00
21,00	17,00	22,00	21,00	23,00
21,00	20,00	23,00	21,00	25,00
13,00	18,00	21,00	16,00	22,00
21,00	16,00	18,00	20,00	20,00
12,00	18,00	14,00	17,00	17,00

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

21,00	16,00	16,00	16,00	14,00
10,00	13,00	20,00	10,00	16,00
19,00	18,00	17,00	19,00	18,00
18,00	18,00	20,00	18,00	20,00
22,00	18,00	21,00	22,00	20,00
22,00	19,00	22,00	23,00	25,00
24,00	22,00	24,00	24,00	23,00
22,00	21,00	20,00	23,00	21,00
16,00	16,00	16,00	20,00	12,00
20,00	22,00	20,00	22,00	21,00
18,00	20,00	20,00	20,00	20,00
22,00	23,00	20,00	23,00	22,00
16,00	18,00	21,00	20,00	20,00
19,00	16,00	21,00	18,00	20,00
20,00	21,00	21,00	20,00	20,00
21,00	18,00	21,00	25,00	25,00
18,00	10,00	14,00	12,00	16,00
23,00	17,00	25,00	24,00	23,00
21,00	21,00	19,00	23,00	22,00
14,00	21,00	19,00	22,00	18,00
19,00	18,00	17,00	20,00	17,00
21,00	16,00	16,00	16,00	16,00
16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
20,00	12,00	21,00	17,00	20,00
20,00	18,00	18,00	20,00	22,00
19,00	10,00	22,00	15,00	21,00
18,00	16,00	21,00	20,00	21,00
15,00	16,00	22,00	16,00	19,00
20,00	13,00	16,00	14,00	18,00
19,00	18,00	17,00	20,00	19,00
23,00	23,00	22,00	22,00	21,00
18,00	16,00	14,00	21,00	20,00
18,00	14,00	17,00	14,00	18,00
20,00	10,00	19,00	14,00	14,00
15,00	13,00	17,00	10,00	18,00
21,00	22,00	24,00	22,00	22,00

#### 4. HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS

##### a. Hasil Uji Validitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	25

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kesyar'ian1	3.84	1.091	75
Kesyar'ian 2	4.25	.660	75
Kesyar'ian 3	3.91	.961	75
Kesyar'ian 4	3.77	1.098	75
Kesyar'ian5	3.15	1.193	75
Premi 1	3.71	1.010	75
Premi 2	3.92	.767	75
Premi 3	3.87	1.044	75
Premi 4	2.95	1.374	75
Premi5	3.73	1.031	75
Produk 1	4.16	.736	75
Produk 2	3.40	1.115	75
Produk 3	3.97	.930	75
Produk 4	4.25	.660	75
Produk5	4.11	.709	75

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

Pelayanan 1	3.76	1.149	75
Pelayanan 2	3.93	1.107	75
Pelayanan 3	3.95	.999	75
Pelayanan 4	4.01	.923	75
Pelayanan5	3.92	.866	75
Kepuasan 1	3.76	1.063	75
Kepuasan 2	4.01	.830	75
Kepuasan 3	4.00	.788	75
Kepuasan 4	4.23	.649	75
Kepuasan5	3.88	.915	75

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesyar'ian1	92.60	154.108	.560	.894
Kesyar'ian 2	92.19	165.532	.265	.900
Kesyar'ian 3	92.53	158.901	.439	.897
Kesyar'ian 4	92.67	158.631	.385	.898
Kesyar'ian 5	93.29	155.643	.450	.897
Premi1	92.73	157.982	.451	.897
Premi 2	92.52	162.010	.403	.897
Premi 3	92.57	155.248	.543	.894
Premi 4	93.49	151.443	.507	.896
Premi 5	92.71	156.859	.486	.896
Produk1	92.28	164.637	.280	.900
Produk 2	93.04	157.336	.425	.897
Produk 3	92.47	158.550	.472	.896
Produk 4	92.19	162.424	.453	.897
Produk 5	92.33	162.847	.394	.898
Pelayanan1	92.68	151.166	.636	.892
Pelayanan 2	92.51	151.118	.666	.891
Pelayanan 3	92.49	153.497	.646	.892

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

Pelayanan 4	92.43	157.356	.530	.895
Pelayanan 5	92.52	156.875	.592	.894
Kepuasan1	92.68	151.599	.677	.891
Kepuasan 2	92.43	157.383	.595	.894
Kepuasan 3	92.44	158.979	.546	.895
Kepuasan 4	92.21	165.521	.271	.900
Kepuasan 5	92.56	158.331	.491	.896

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kesyar'ian1	3.84	1.091	75
Kesyar'ian2	4.25	.660	75
Kesyar'ian3	3.91	.961	75
Kesyar'ian4	3.77	1.098	75
Kesyar'ian5	3.15	1.193	75

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesyar'ian1	15.08	8.318	.266	.694
Kesyar'ian2	14.67	8.928	.462	.625
Kesyar'ian3	15.01	7.527	.518	.580
Kesyar'ian4	15.15	6.613	.596	.532
Kesyar'ian5	15.77	7.340	.374	.651

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.92	11.183	3.344	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Premi1	3.71	1.010	75
Premi 2	3.92	.767	75
Premi 3	3.87	1.044	75
Premi 4	2.95	1.374	75
Premi 5	3.73	1.031	75

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Premi1	14.47	8.360	.455	.595
Premi 2	14.25	9.246	.472	.603
Premi 3	14.31	7.945	.510	.568
Premi 4	15.23	7.151	.408	.632
Premi 5	14.44	9.061	.308	.658

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.17	12.037	3.469	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.601	5

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Produk1	4.16	.736	75
Produk 2	3.40	1.115	75
Produk 3	3.97	.930	75
Produk 4	4.25	.660	75
Produk 5	4.11	.709	75

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk1	15.73	5.279	.321	.564
Produk 2	16.49	3.470	.528	.433
Produk 3	15.92	4.399	.422	.508
Produk 4	15.64	5.450	.332	.562
Produk 5	15.79	5.711	.205	.613

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.89	6.907	2.628	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total		75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Pelayanan1	3.76	1.149	75
Pelayanan2	3.93	1.107	75
Pelayanan 3	3.95	.999	75
Pelayanan 4	4.01	.923	75
Pelayanan 5	3.92	.866	75

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan1	15.81	9.775	.435	.812
Pelayanan2	15.64	8.693	.659	.732
Pelayanan 3	15.63	8.940	.717	.715
Pelayanan 4	15.56	10.385	.502	.782
Pelayanan 5	15.65	10.013	.631	.748

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.57	14.221	3.771	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan 1	3.76	1.063	75
Kepuasan 2	4.01	.830	75
Kepuasan 3	4.00	.788	75
Kepuasan 4	4.23	.649	75
Kepuasan5	3.88	.915	75

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan 1	16.12	5.161	.555	.670
Kepuasan 2	15.87	5.523	.708	.607
Kepuasan 3	15.88	6.053	.592	.655
Kepuasan 4	15.65	7.797	.208	.773
Kepuasan5	16.00	6.081	.455	.706

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.88	8.972	2.995	5

## 5. HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	19.8800	2.99531	75
Kesyar'ian	18.9200	3.34405	75
Premi	18.1733	3.46945	75
Produk	19.8933	2.62819	75
Pelayanan	19.5733	3.77106	75

**Correlations**

		Kepuasan	Kesyar'ian	Premi	Produk	Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.489	.530	.702	.638
	Kesyar'ian	.489	1.000	.464	.394	.589
	Premi	.530	.464	1.000	.470	.765
	Produk	.702	.394	.470	1.000	.492
	Pelayanan	.638	.589	.765	.492	1.000
Sig. (1-tailed)						
		.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.000	.000	.000	.000
N		75	75	75	75	75
		75	75	75	75	75
		75	75	75	75	75
		75	75	75	75	75
		75	75	75	75	75

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Produk, Kesyar'ian, Premi <sup>a</sup>		.Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.589	1.91930

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk, Kesyar'ian, Premi

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	406.060	4	101.515	27.558
	Residual	257.860	70	3.684	
	Total	663.920	74		

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk, Kesyar'ian, Premi

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.759	1.838		.957	.342		
Kesyar'ian	.084	.083	.093	1.000	.321	.639	1.565
Premi	-.013	.101	-.016	-.132	.895	.403	2.480
Produk	.572	.100	.501	5.717	.000	.721	1.387
Pelayanan	.277	.102	.348	2.713	.008	.337	2.971

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics <sup>a</sup>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.4494	24.7160	19.8800	2.34250	75
Std. Predicted Value	-2.318	2.064	.000	1.000	75
Standard Error of Predicted Value	.262	.848	.475	.144	75
Adjusted Predicted Value	14.2067	25.1248	19.8815	2.36732	75
Residual	-5.55817	3.14124	.00000	1.86671	75
Std. Residual	-2.896	1.637	.000	.973	75
Stud. Residual	-3.013	1.758	.000	1.014	75
Deleted Residual	-6.01481	3.62537	-.00148	2.03039	75
Stud. Deleted Residual	-3.206	1.786	-.005	1.033	75
Mahal. Distance	.389	13.456	3.947	3.102	75
Cook's Distance	.000	.149	.018	.031	75
Centered Leverage Value	.005	.182	.053	.042	75

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>								
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Kesyar'ian	Premi	Produk	Pelayanan
1	1	4.944	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.024	14.342	.20	.01	.16	.07	.13
	3	.017	17.153	.05	.83	.11	.06	.00
	4	.008	24.306	.47	.01	.26	.70	.12
	5	.007	26.096	.28	.15	.48	.17	.75

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### 6. HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.759	1.838		.957	.342	
	Kesyar'ian	.084	.083	.093	1.000	.321	.639
	Premi	-.013	.101	-.016	-.132	.895	.403
	Produk	.572	.100	.501	5.717	.000	.721
	Pelayanan	.277	.102	.348	2.713	.008	.337
							2.971

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### 7. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Variables Entered/Removed			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Produk, Kesyar'ian, Premi <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.273 <sup>a</sup>	.075	.022	1.16001

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk, Kesyar'ian, Premi

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.613	4	1.903	1.414	.238 <sup>a</sup>
Residual	94.193	70	1.346		
Total	101.807	74			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk, Kesyar'ian, Premi

b. Dependent Variable: abresid

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3.985	1.111		3.587	.001
Kesyar'ian	-.015	.050	-.044	-.304	.762
Premi	-.037	.061	-.109	-.600	.551
Produk	-.103	.060	-.230	-1.701	.093
Pelayanan	.024	.062	.076	.382	.704

a. Dependent Variable: abresid

Perihal : Permohonan Izin Penelitian  
Lampiran : 1 Proposal Skripsi

Yogyakarta, 30 September 2013

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi UII  
di  
Yogyakarta

***Assalamu'alaikum wr. wb.***

Bersama surat ini, saya mahasiswi Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga di Yogyakarta:

Nama : Fina  
NIM : 09390171

Mohon ijin untuk membagikan kuesioner pada karyawan (edukatif dan non edukatif) yang Bapak pimpin, guna mendapatkan informasi yang berhubungan dengan tingkat kepuasannya sebagai nasabah Asuransi Takaful. Informasi tersebut saya perlukan untuk data Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) dengan judul "**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH ASURANSI KESEHATAN (FULMEDICARE), (Studi Kasus pada Karyawan Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta)**".

Demikian, atas bantuan yang Bapak berikan kami haturkan banyak terima kasih.

***Wassalamu'alaikum wr.wb.***

Mengetahui

Kaprodi KUI



**Dra. Hi. Widyarini., M.M**

NIP. 19800407 198601 2 001

Hormat kami,

**Fina**  
NIM. 09390171

## CURRICULUM VITAE

Nama : Fina  
Tempat Tanggal Lahir: Tegal, 15 April 1990  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Asal : Talang – Tegal Jawa Tengah  
Alamat di Yogyakarta : Sapan GK 1/382 Yogyakarta  
No. HP : +62 856 0856 1692  
Alamat Email : [Feena\\_qu@yahoo.co.id](mailto:Feena_qu@yahoo.co.id)



### Riwayat Pendidikan :

No.	Jenjang Pendidikan	Nama Lembaga Pendidikan	Tahun
1.	SD	SDN Talang 1	1996 – 2002
2.	SMP	SMP Al – Irsyad Tegal	2002 – 2005
3.	MA	MA WH Bahrul Ulum Jombang	2006 – 2009
4.	Perguruan Tinggi	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2009 – 2014