

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KONTRIBUSI DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MEMILIH PRODUK ASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**DISUSUN OLEH:**

**PAHRUS  
09390170**

**PEMBIMBING:**

**JOKO SETYONO, S.E., M.Si.  
Dr. IBNU MUHDIR, M.Ag.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2015**

## ABSTRAK

Manusia setiap saat berhadapan berbagai persoalan hidup yang mengandung berbagai kemungkinan risiko. Manusia menggunakan asuransi untuk mengatasi risiko-risiko tersebut. Hanya saja asuransi konvensional mengandung masalah bisnis yang tidak diperkenankan oleh Islam karena asuransi konvensional dengan sistem *transferring risk* (pengalihan risiko) menggunakan akad *tabâduli* (akad pertukaran) yang dianggap *garar*, serta pengelolaan dana yang dianggap *maisir* dan *riba*, kemudian datang asuransi syariah dengan sistem *sharing risk* (berbagi risiko) menggunakan akad *takâfuli* (tolong menolong) atau akad *tabarru'* dan akad *tijârah* untuk mengganti akad *tabâduli* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi (Premi) dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga yang ada di Yogyakarta. Penentuan sampel dengan menggunakan metode *convenience sampling*, sampel yang diperoleh adalah pemegang polis PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta dengan 100 responden yang dibagi kepada para pemegang polis dari tiga Kantor Agency dan satu Kantor Pelayanan dan Pemasaran PT. Asuransi Takaful Keluarga yang ada di Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan adalah *multiple regression* dengan alat bantu SPSS 19.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan, Kontribusi dan *Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah. Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi dan *Word of Mouth* terhadap keputusan nasabah untuk memilih asuransi syariah adalah 71%, sedangkan sisanya sebanyak 29% dipengaruhi oleh variabel selain Kualitas Layanan, Kontribusi, dan *Word of Mouth*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kontribusi, *Word Of Mouth*, dan Keputusan Pembelian.



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi  
Pahrus

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta.

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Pahrus  
NIM : 09390170  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi (Premi) dan Word of Mouth terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah.**

sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudar tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 02 Sya'ban 1436 H  
20 Mei 2015 M

Pembimbing I

Joko Setyono, SE., M.Si.  
NIP. 19730702 200212 1 003

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Pahrus  
Lamp : -  
Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Pahrus  
NIM : 09390170  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah.**

sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 02 Sya'ban 1436 H

20 Mei 2015 M

Pembimbing II

Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag.

NIP. 196411121 99203 1 006

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/224/2015

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

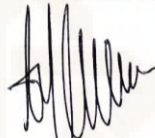
**Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi (Premi) dan *Word of Mouth (WoM)* Terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus pada PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta).**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Pahrus  
NIM : 09390170  
Telah dimunaqasyahkan pada : 09 Juni 2015  
Nilai : A/B  
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

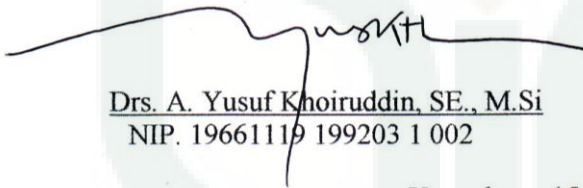
**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang



Joko Setyono, SE., M.Si.  
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I



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

Penguji II



Drs. Slamet Khilmi, M.Si  
NIP. 19631014 199203 1 002

Yogyakarta, 15 Juni 2015

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga



Dr. H. Syaifq Mahmadah Hanafi, M.Ag.  
NIP. 19670518 199703 1 003

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Pahrus

NIM : 09390170

Fak. / Prodi : Syariah dan Hukum / Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus pada PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana perlunya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 01 Sya'ban 1436 H

19 Mei 2015 M



Pahrus  
NIM. 09390170

## MOTTO

**“Segala Puji Hanya Milik Tuhan, Tuhan Alam Semesta (QS Al-Baqarah [1]: 1)**

**“sudah punya Visi hidup?, cepat tulis Visi hidupmu, dan lakukan “setiap hari”  
karena hidup hanya sehari tidak bertambah dan berkurang”**

**“berbagi bahagia”**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Subhanallah...*

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah, karena Engkau telah memberikan kesehatan, Dia telah memberiku kekuatan dan semangat, hamba akan terus melangkah memuji dan berdoa tanpa mengenal putus asa menuju visi hidupku yang Dia ridha. *amiiin. Alfatihah.*

Dengan ridha Allah, saya persembahkan karya kecil ini teruntuk:  
Ibunda tersayang...

Ibuku (Jahriyah dan Sri Kadartati). Kau kirimkan aku kekuatan lewat untaian kata dan iringan doa. Tak ada keluh kesah di wajahmu dalam mengantarkan anakmu menuju Tuhan. Ibuku penyelamat hidupku.

*Ayahanda tercinta...*

Ayah ku (Asmurah dan Bapak Tri Hudiyo). Kau begitu kuat dan tegar dalam hadapi hidup ini. Kau jadikan setiap tetes keringatmu sebagai semangat meraih cita-cita. Ayah Lentera Hidupku.

*Istriku Renaning Deska Pramesty....*

Istriku Yang Paling Cantik Sejagad Raya. Yang Paling Sabar Sejagad Raya. Lewat kata kecil ini ayah sengaja merayumu agar Engkau menjadi penyelamat hidupku.

Anakku Nada Salma Kinaryosih MA... Maafkan Ayah karena sering meninggalkanmu bermain sendirian tanpa Ayah.

*Kakak adik ku tersayang...*

Kakak (Jamaluddin dan Jamilah) dan adik (Subahri). Terimakasih untuk keceriaannya selama ini. Kita berjuang bersama untuk membahagiakan Orang Tua kita.

*Almamaterku tercinta..*

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Layanan, Kontribusi, *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah”. Salawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari dorongan orang-orang di sekitar penyusun dalam memberikan ruang dan waktunya, sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan. Oleh karena itu, secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof., Drs., H. Ach. Minhaji, MA., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Sunaryati, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam.
4. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si., selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag. selaku pembimbing II, yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran dan bimbingan sehingga terselesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen Program Studi Keuangan Islam, semoga ilmu yang telah diberikan kepada kami bermanfaat bagi agama, bangsa dan negara ini. Aamiin. Alfatihah.
6. Karyawan dan pegawai Tata Usaha (TU) Program Studi Keuangan Islam, yang telah memberikan pelayanan yang baik selama ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta, Asmurah dan Tri Hudiyono dan Hj. Jahriyah dan Sri Kadartati. Terima kasih atas semua do’a, restu, perjuangan, kesabaran,

- nasehat, cinta dan kasih sayang yang selalu tercurah sehingga penyusun mempunyai kekuatan untuk menjalani kehidupan hingga hari ini.
8. My Wife, Renaning Deska Pramesty dan Anakku Nada Salma Kinaryosih MA, Belahan Jiwaku, Inspirasi Hidupku. Terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah merelakan ayah meninggalkan kalian untuk merampungkan Skripsi ini.
  9. Kakak dan Adik tersayang, Jamaluddin, Jamilah dan Subahri. Terima kasih atas do'a, dorongan, cinta dan kasih sayangnya.
  10. Untuk sahabat-sahabatku, Yulianto, Eka, Mufid, Yanuar, Slamet, Latif, Rizal Amin, Fahmi, Maksun, Toto, Lukman, Said, Fiqi, Bayu, Affa, Hijri, Mufti, Nana, Rapi, Sholihah, Koid, Pangondian dan Brilian. terima kasih untuk kesetiaannya baik suka maupun duka selama di Jogja, kenangan ini takkan terlupakan.
  11. Untuk semua teman-teman KUI D yang saya sayangi. I love You all. Kalian memang teman-teman yang kompak dan hebat-hebat. Terimakasih untuk cintanya selama ini.
  12. Keluarga besar Keuangan Islam '09 yang telah berjuang bersama menuntut ilmu di kampus tercinta ini.
  13. Partner-partner organisasi Forum Studi Ekonomi Islam (ForSEI), BEM-J Keuangan Islam dan HMI, terimakasih telah memberikanku pembelajaran serta pengalaman berorganisasi yang berharga.
  14. Seluruh sahabat dan semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah memberikan barakah jasa-jasa mereka dengan kebaikan yang berlimpah. Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 05 Sya'ban 1436 H

23 Mei 2015 M



Pahrus

## PEDOMAN TRANSLITERASI

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	Bâ'	b	Be
ت	Tâ'	t	Te
ث	Śâ'	ś	es (dengan titik atas)
ج	Jîm	j	Je
ح	Hâ'	h	Ha (dengan titik bawah)
خ	Khâ'	kh	ka dan ha
د	Dâl	d	De
ذ	Žâl	ž	ze (dengan titik di atas)
ر	Râ'	r	Er
ز	Zâi	z	Zet
س	Sîn	s	Es
ش	Syîn	sy	es dan ye
ص	Şâd	ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Đâd	đ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭâ'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Žâ'	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas

غ	Gain	g	Ge
ف	Fâ'	f	Ef
ق	Qâf	q	Qi
ك	Kâf	k	Ka
ل	Lâm	l	'el
م	Mîm	m	'em
ن	Nûn	n	'en
و	Wâw	w	W
ه	Hâ'	h	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yâ'	y	Ye

### B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'qqidah</i>
عدة	ditulis	'iddah

### C. Tâ' Marbûtah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

2. Bila diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan kedua ini terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	ditulis	<i>karâmah al-auliyâ'</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila ta' marbûtah hidup maupun dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakâh al-fîṭr</i>
------------	---------	----------------------

#### D. Vokal Pendek

سَوَاءَ	Fathah	ditulis	A
أَنْزَلَ	Kasrah	ditulis	I
أَنْزَلَ	Dammah	ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	Â <i>Jâhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	Â <i>Tansâ</i>
Kasrah + yâ mati كريم	ditulis ditulis	Î <i>Karîm</i>
Dammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	Û <i>Furûd</i>

#### F. Vokal Rangkap

Fathah + yâ' mati بينكم	ditulis ditulis	ai <i>bainakum</i>
Fathah + wâwu mati قول	ditulis ditulis	au <i>qaul</i>

#### G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>A'antum</i>
أَعَدْتُ	ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyah*

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

2. Bila diikuti huruf *syamsiyah* ditulis menggandakan *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

السماء	ditulis	<i>As-Samâ'</i>
الشمس	ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>Zawî al-furûd</i>
اهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Telaah Pustaka .....	14
B. Kerangka Teoritik .....	16

1. Kualitas Layanan .....	16
2. Asuransi Syariah .....	22
3. Kontribusi .....	25
4. Dalil Asuransi Syariah .....	28
5. Gharar .....	29
6. Maisir .....	30
7. Riba .....	31
8. Tabarru' .....	33
9. WOM .....	35
10. Keputusan Pembelian .....	45
11. Pengembangan Hipotesis .....	55

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	59
B. Sifat Penelitian .....	59
C. Sumber Data .....	60
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	61
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	61
F. Alat Ukur Variabel .....	62
G. Instrumen Penelitian .....	63
H. Alat Analisis Data .....	65
1. Uji Validitas .....	65
2. Uji Reliabilitas.....	65
I. Teknik Analisis Data .....	66



1. Statistik Deskriptif .....	66
2. Uji Asumsi Klasik .....	66
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
J. Uji Hipotesis Dan Analisis Data .....	70
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Data Statistik .....	72
1. Statistik Deskriptif .....	72
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
3. Uji Asumsi Klasik .....	82
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	88
B. Pengujian Hipotesis .....	90
C. Interpretasi dan Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	101
B. Keterbatasan .....	102
C. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Variabel dan Indikatornya.....	59
Tabel 4. 1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis kelamin .....	68
Tabel 4. 2 Jumlah Responden berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4. 3 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan .....	69
Tabel 4. 4 Jumlah Responden berdasarkan Produk Asuransi .....	70
Tabel 4. 5 Jumlah Responden berdasarkan Lama Periode Asuransi .....	70
Tabel 4. 6 Jumlah Responden berdasarkan Besar Premi .....	71
Tabel 4. 7 Jumlah Responden berdasarkan Agama .....	71
Tabel 4. 8 Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	72
Tabel 4. 9 Jumlah Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	73
Tabel 4. 10 Jumlah Responden berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	73
Tabel 4. 11 Jumlah Responden berdasarkan Pengeluaran Per Bulan .....	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi .....	80
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas .....	85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Analisis Regresi.....	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	87
Tabel 4. 19 Hasil Uji Determinasi.....	88
Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial .....	89

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Skema Indikator Kualitas Layanan .....	17
Gambar 4.1 Gambar Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	82
Gambar 4.2 Gambar Normal Plot dan Histogram Uji Normalitas .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Terjemah Ayat Al-Qur'an .....	I
Lampiran 2: Kuesioner .....	II
Lampiran 3: Data Responden .....	VII
Lampiran 4: Data Kuesioner .....	XII
Lampiran 5: Hasil Output SPSS .....	XVII
Lampiran 6: Tabel $T_{hitung}$ .....	XXV
Lampiran 7: Data Hasil Interview .....	XXVI
Lampiran 8: Surat Keterangan Penelitian .....	XXX
Lampiran 9: Foto Penelitian .....	XXXI
Lampiran 10: Curriculum Vitae .....	XXXII

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manusia setiap saat berhadapan berbagai persoalan hidup yang mengandung berbagai kemungkinan risiko, baik risiko material di satu sisi maupun risiko spiritual di sisi lain. Dari berbagai kemungkinan risiko tersebut, risiko yang bersifat material cenderung lebih menjadi perhatian manusia modern saat ini. Risiko material sering sulit diatasi oleh manusia, terutama ketika kuantitas risiko yang mesti ditanggung diluar kemampuannya. Itulah yang melatarbelakangi manusia berasuransi, yaitu untuk kepentingan perencanaan atau antisipasi terhadap risiko yang sewaktu-waktu dapat menimpa mereka.<sup>1</sup>

Dengan demikian, jika manusia mengalami kerugian maka asuransi akan menanggung kerugian yang manusia alami. Hanya saja, perjanjian asuransi konvensional mengandung masalah bisnis yang tidak diperkenankan oleh Islam yang salah satunya adalah karena asuransi konvensional menggunakan akad *tabâduli* (akad pertukaran) yang dianggap *garar*. Dalam syarat akad pertukaran adalah harus jelas berapa uang premi dan berapa uang pertanggungan yang akan diterima. Masalah syariah di sini muncul karena kita tidak bisa menentukan secara tepat jumlah premi yang akan dibayarkan. Solusinya adalah asuransi syariah karena masalah *garar* ini dapat diatasi dengan mengganti akad *tabâduli* dengan akad *takâfuli* (tolong menolong) atau akad *tabarru'* dan akad

---

<sup>1</sup> Yadi Janwari, Asuransi syariah, cet. ke-1 (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), hlm. 4.

*muḍârabah* (bagi hasil). Dengan diterapkannya akad *tabarru'* maka persyaratan dalam akad pertukaran tidak diperlukan lagi.<sup>2</sup>

Berasuransi selain sebagai salah satu cara mengatasi risiko melalui *risk sharing* pada prinsip asuransi syariah di satu sisi, ia juga merupakan salah satu pilihan investasi yang sangat bagus di sisi lain. Seseorang yang mengambil produk asuransi syariah sama dengan melakukan dua hal sekaligus yaitu mengatasi risiko-risiko hidup di satu sisi dan berinvestasi di sisi lain, karena pada saat ini produk asuransi syariah sudah dihubungkan dengan investasi syariah yaitu unit link syariah. Jadi ada pengelolaan risiko hidup dan pengelolaan investasi secara bersamaan.<sup>3</sup>

Pihak pengelola asuransi syariah boleh berbangga dan lebih optimis menyongsong industri asuransi ke depan karena pengaturan usaha perasuransian di Indonesia yang semula berdasarkan pada Undang Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian yang dinilai sebagian pihak mengandung unsur *garar*, *maisir* dan *riba* dan belum mengakomodasi praktek asuransi syariah, maka mulai tanggal 17 Oktober 2014 pemerintah memberlakukan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian untuk mengganti Undang Undang Nomor 2 Tahun 1992 tersebut.<sup>4</sup>

Dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa “Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan

---

<sup>2</sup> Dwi Suwiknyo, *Tarbiyah Finansial*, cet. ke-1, (Yogyakarta: DIVA Press, 2009), hlm. 351.

<sup>3</sup> Rina Irawati, “Mengenal Asuransi Unit Linked dan Asuransi syariah,” <http://veer46.blogspot.com/2012/12/mengenal-asuransi-unit-linked-dan.html>, akses 7 maret 2015.

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

- a. memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”<sup>5</sup> Pada devinisi asuransi syariah di atas, cara pembayaran pada point a berlaku pada asuransi umum syariah (*general insurance syariah*) sedangkan cara pembayaran yang disebutkan pada point b berlaku pada asuransi jiwa syariah (*life insurance syariah*).

Selain Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dasar hukum asuransi syariah yang lainnya adalah fatwa nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Dalam ketentuan umum disebutkan bahwa asuransi syariah (*ta'mîn, takâful, atau taqâmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan

---

<sup>5</sup> Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.<sup>6</sup>

Pertumbuhan asuransi syariah di Indonesia berkembang secara signifikan. Hal ini ditopang dengan naiknya jumlah asuransi yang berbasis syariah dari tahun ke tahun. perusahaan asuransi bertambah dari 45 perusahaan dengan jumlah aset Rp 13,239 triliun menjadi 49 perusahaan dengan aset mencapai Rp 16,661 triliun dengan pertumbuhan 25,85% pada akhir 2013. Bahkan IKNB OJK, Dumoly Pardede optimis pertumbuhan tersebut akan jauh lebih baik pada akhir 2014 sampai 45%.<sup>7</sup>

Pertumbuhan asuransi syariah yang positif ini harus terus dikembangkan dengan selalu meminimalisir hambatan-hambatan yang ada dalam industri asuransi syariah saat ini antara lain: kurangnya SDM syariah yang mumpuni, kurangnya persiapan dalam bidang keuangan dibanding pesaing, serta literasi dan pemahaman masyarakat tentang asuransi syariah yang masih sangat rendah.<sup>8</sup>

PT. Asuransi Takaful Indonesia adalah salah satu perusahaan asuransi syariah yang tumbuh di Indonesia dan merupakan asuransi syariah pertama

---

<sup>6</sup> Abdul Ghafur Anshori, *Asuransi Syariah di Indonesia : Regulasinya di dalam Kerangka Hukum Positif di Indonesia*, cet. ke-1 (Yogyakarta: UII Pres, 2007), hlm. 35.

<sup>7</sup>Derry Sutardy, "Pertumbuhan Asuransi Mencapai Puncaknya," <http://radarpena.com/read/2014/04/10/10743/18/1/Pertumbuhan-Asuransi-Syariah-Mencapai-Puncaknya->, diakses 25 Oktober 2014.

<sup>8</sup>Disfiyant Glienmourinsie, "Ini tantangan Industri Asuransi Syariah," <http://ekbis.sindonews.com/read/969231/34/ini-tantangan-industri-asuransi-syariah-1424923094> akses 07 Maret 2015.



yang berdiri di Indonesia pada tahun 1994 sekaligus merupakan pelopor perusahaan asuransi murni syariah.<sup>9</sup>

Konsep Filosofi Takaful Indonesia adalah tolong-menolong, sebagaimana telah digariskan di dalam Al-Qur'an. Dengan landasan ini, Takaful menjadikan semua peserta sebagai satu keluarga besar yang akan saling melindungi dan bersama-sama menanggung risiko keuangan dari musibah yang mungkin terjadi di antara mereka dengan menggunakan akad *tabarru'* dan akad *tijâri*. Akad *tijâri* itu sendiri meliputi *muḍârabah*, *muḍârabah musyârah*, dan *wakâlah bil ujroh*. Semua akad tersebut terbebas dari unsur riba, *maisir*, *garar*, dan *ẓulmun* (penganiayaan) yang dilarang dalam syariat Islam.

Dari concern di atas inilah barangkali yang menyebabkan PT. Takaful Indonesia memperoleh banyak penghargaan-penghargaan. Penghargaan-penghargaan yang diperoleh PT. Takaful Keluarga sebagai salah satu indikasi terhadap kinerja perusahaan yang baik. Kinerja perusahaan yang baik sebagai salah satu sebab dari loyalitas nasabah lama dan penambahan nasabah yang ditandai dengan keputusan nasabah baru untuk menggunakan produk perusahaan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang penting karena pelayanan yang memuaskan menciptakan loyalitas para pemegang polis, basis dalam penetapan harga, membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga serta dapat menghemat biaya-biaya untuk memperoleh pemegang polis baru. Kualitas jasa/pelayanan menurut Philip Kotler dipengaruhi oleh dimensi mutu

---

<sup>9</sup>“Perusahaan Pertama Murni Syariah,” <http://www.asuransi-takaful.net/?p=34>, diakses tanggal 25 oktober 2014.

pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).<sup>10</sup>

Dalam Islam asuransi syariah mendapat perhatian khusus untuk diaplikasikan. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan Islam memerintahkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain dalam hal ini pemegang polis asuransi syariah.<sup>11</sup>

Berkenaan dengan kualitas pelayanan dalam Islam, Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula dalam buku *Syariah Marketing* membuat 9 prinsip syariah marketer dimana 9 prinsip syariah marketer merupakan bagian terintegrasi dalam teori *Syariah Marketing* yaitu memiliki kepribadian spritual (*taqwâ*), berperilaku baik dan simpatik (*şidq*), berlaku adil dalam bisnis (*al-‘adl*), bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*), menepati janji dan tidak curang, jujur dan terpercaya (*al-amânah*), tidak suka berburuk sangka (*sû’u aq-dan*), tidak suka menjelek-jelekkkan (*gîbah*), tidak melakukan sogok (*risywah*).<sup>12</sup>

Premi adalah istilah khusus dalam perasuransian untuk mewakili harga dari sebuah produk asuransi. Istilah premi sering digunakan untuk asuransi

---

<sup>10</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, cet. ke-12 (Jakarta: PT. Indeks, 2007), I: 231.

<sup>11</sup> Al-Baqarah (2): 267.

<sup>12</sup> Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, cet. ke-1 (Bandung: PT. Mizan Pustaka Anggota IKAPI, 2006), hlm. 104.

konvensional. Sedangkan dalam asuransi syariah istilah premi sering diganti dengan istilah kontribusi. Pakar asuransi syariah yang menyebut premi dengan istilah kontribusi adalah M.M Billah. Kontribusi dalam bahasa fiqih disebut al-*Musâhamah*. Dalam pembahasan selanjutnya penyusun menggunakan istilah kontribusi<sup>13</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian disebutkan bahwa “Kontribusi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi syariah dan disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian asuransi syariah untuk memperoleh manfaat dari dana *tabarru'* dan/atau dana investasi peserta dan untuk membayar biaya pengelolaan atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.”<sup>14</sup>

Unsur kontribusi pada asuransi syariah terdiri dari unsur *tabarru'* dan tabungan (untuk asuransi jiwa), dan unsur *tabarru'* saja (asuransi kerugian dan *term insurance* pada *life*). Berdasarkan definisi asuransi syariah dan kontribusi menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 di atas, ketika pemegang polis asuransi syariah membayar kontribusi kepada perusahaan asuransi syariah (contoh asuransi jiwa syariah) maka pemegang polis akan mendapatkan timbal balik berupa manfaat pembayaran yang didasarkan pada meninggal atau hidupnya peserta. Yang dimaksud dengan manfaat “pembayaran yang

---

<sup>13</sup> Mohd. Ma'sum Billah, “Principles of Contracts Affecting Takaful and Insurance: A Comparative Analysis,” Makalah disampaikan dalam *Internasional Conference on Takaful Insurance*, Hilton, Kuala Lumpur, 2-3 Juni 1999, hlm. 14.

<sup>14</sup> Pasal 1 ayat (30).

didasarkan pada meninggalnya peserta” adalah Uang Pertanggungan atau biasa disebut UP (santunan meninggal) yang didapatkan oleh ahli waris pemegang polis. Sedangkan yang dimaksud dengan manfaat “pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta” adalah seperti pembayaran ketika pemegang polis rawat inap di rumah sakit, terkena penyakit kritis, kecelakaan yang menyebabkan cacat, dan contoh lainnya. Selain pemegang polis mendapatkan manfaat “pembayaran yang didasarkan pada meninggal atau hidupnya peserta” tadi, pemegang polis juga mendapatkan manfaat investasi (jika kontribusi yang dibayarkan pemegang polis mengandung unsur *tabarru'* dan unsur investasi secara bersamaan).

Kepuasan yang didapat oleh pemegang polis mendorong dirinya untuk menceritakan pengalaman yang ia dapat kepada orang lain. Pemegang polis menceritakan pengalamannya kepada orang lain ini merupakan bagian dari proses pembelian sebuah produk asuransi syariah. Hermawan Kartajaya membuat cara baru dalam dalam proses pembelian konsumen yang disebut dengan 5A (*Aware, Appeal, Ask, Act, Advocate*). *Advocate* (merekomendasikan) yang dilakukan konsumen secara suka rela ini sebagai akibat dari kepuasan yang dirasakan konsumen hingga mencapai level “wow”<sup>15</sup>.

Istilah *Advocate* inilah yang searti dengan istilah *word of mouth, WOM* (promosi dari mulut ke mulut). Menurut Ali Hasan WOM adalah informasi yang independent dan jujur dan memiliki pengaruh yang sangat kuat karena

---

<sup>15</sup> Hermawan Kartajaya, *WOW Selling*, cet. ke-1 (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 21.

memberikan manfaat kepada yang bertanya (atau yang diberi informasi) dengan pengalaman langsung tentang produk asuransi syariah melalui pengalaman teman.<sup>16</sup>

Dalam Al-Qur'an disebutkan prinsip promosi/ komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yaitu *qaulan balîgâ*, *qaulan karîmâ*, *qaulan maisûrâ*, *qaulan ma'rûfâ*, *qaulan layyinâ*, dan *qaulan syadîdâ*. Al-Qur'an memerintahkan untuk berkomunikasi dengan komunikasi yang baik agar bisa mempengaruhi orang yang diajak berkomunikasi.<sup>17</sup>

Merujuk kepada penjelasan di atas penyusun tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk melakukan pengambilan keputusan dilihat dari segi kualitas layanan, kontribusi (premi), dan *word of mouth* dalam memilih asuransi syariah. Untuk itu penyusun mengadakan penelitian dalam rangka tugas akhir dengan judul: "Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi (Premi) dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah (PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta)."

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah penulis utarakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>16</sup> Ali Hasan, *Marketing Dari Mulut Ke Mulut (Word Of Mouth Marketing)*, cet. ke-1 (Yogyakarta: Media Press, 2010), hlm. 25.

<sup>17</sup> Tâhâ (20): 44.

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta.
2. Apakah kontribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta.
3. Apakah *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta..

### **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta.
  - b. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah kontribusi (premi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta.
  - c. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Penulis atau Peneliti

Penulisan dan penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan sebagai sumber sumbangan yang cukup penting terhadap aplikasi langsung di masyarakat atas pengetahuan secara teori yang didapat selama di bangku kuliah dengan praktis.

#### 2. Bagi Pemilik atau Pengusaha pada Umumnya

Dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dan bahan acuan tentang bagaimana faktor-faktor tertentu mempengaruhi keputusan pembelian.

#### 3. Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai suatu hasil karya dan sebuah karya yang dapat dijadikan sebagai bahan wacana dan pustaka bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki ketertarikan meneliti dibidang yang sama.

## 3. Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan pembandingan antara teori dan fakta atau kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Sebagai salah satu bahan acuan dibidang penelitian yang sejenis dan pengembangan penelitian selanjutnya.

3. Sebagai pengembangan terhadap teori keputusan pembelian konsumen dan pemasaran pada umumnya.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Agar diperoleh pemahaman yang runtut, sistematis dan jelas, maka penyusun memberikan kerangka sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama, berisi pendahuluan dan menjadi kerangka pemikiran yang berisi latar belakang atau gambaran singkat mengenai hal-hal yang menjadi landasan untuk dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan, tujuan dan manfaat penelitian berisi tentang tujuan dilakukannya penelitian dan kegunaannya.

Bab kedua, berisi landasan teori yang di dalamnya terdapat telaah pustaka yaitu penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sebagai pembanding maupun memperjelas dengan penelitian ini. Dasar-dasar yang menunjang penelitian, antara lain hal-hal yang berkaitan dengan asuransi syariah, serta penjelasan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab ketiga, berisi metode penelitian yang berisi penjelasan mengenai jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel, sumber data, devinisi operasional variabel, alat ukur variabel, instrumen penelitian, dan metode analisis yang digunakan dalam mengolah data untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Bab keempat, berisi analisis data dan pembahasannya yang di dalamnya berisi hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis pengolahan dengan menggunakan regresi berganda. Selanjutnya dilakukan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti.



Bab kelima, berisi penutup yang di dalamnya memaparkan kesimpulan dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian, keterbatasan dan saran-saran penelitian yang akan datang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan, kontribusi dan *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah di Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dibagi kepada 4 Kantor Agency Takaful Keluarga yang ada di Yogyakarta.

Pengujian penelitian yang terdapat pada bab IV, menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil regresi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan asuransi syariah kepada nasabah menjadi tolok ukur nasabah untuk memilih asuransi syariah.
2. Berdasarkan hasil regresi, dapat disimpulkan bahwa kontribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa kontribusi yang terjangkau di satu sisi dan memiliki karakter yang sesuai dengan ketentuan ahli syariah di sisi lain menjadi tolok ukur nasabah untuk memilih asuransi syariah.

3. Berdasarkan hasil regresi, dapat disimpulkan bahwa *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa informasi yang didapat dari teman, keluarga, orang yang dapat dipercaya yang sudah menjadi nasabah mengenai produk asuransi syariah Takaful Keluarga yang terjadi di masyarakat menjadi tolok ukur nasabah untuk memilih asuransi syariah.

## **B. Keterbatasan**

1. Penelitian ini hanya meneliti 3 variabel independen saja sedangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.
2. Kemampuan dalam membuat pernyataan questioner dari semua variabel. Kesulitan dalam bagaimana menyesuaikan antara indikator-indikator variabel menjadi sebuah pernyataan yang sangat mudah dipahami oleh responden.

## **C. Saran**

1. Variabel independen untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan lebih dari tiga variabel penelitian.
2. Untuk penyusunan selanjutnya, jumlah pernyataan dalam variabel kontribusi bisa ditambah jumlah itemnya tidak hanya 3 item saja, tentunya penambahan itu disesuaikan dengan karakteristik kontribusi itu sendiri yang banyak berbeda dengan karakter premi dalam asuransi konvensional.

Untuk pernyataan dalam item variabel *word of mouth* bisa disesuaikan ulagi, karena pernyataan yang dibuat dalam item tersebut adalah hasil penyesuaian yang dilakukan oleh penyusun. Penyesuaian pernyataan dengan objek penelitian dengan produk mobil disesuaikan dengan pernyataan dengan produk asuransi berupa tabungan investasi plus proteksi.

3. Bagi masyarakat umum agar lebih memahami tentang prinsip-prinsip syariah sehingga paham dengan mekanisme dan unsur-unsur yang ada di dalam prinsip syariah. Sedangkan untuk PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta maupun perusahaan asuransi syariah lainnya agar terus mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya berdasarkan prinsip syariah sehingga dapat bermanfaat dunia akhirat baik untuk perusahaan, tenaga pemasar maupun untuk para nasabah.
4. Berdasarkan hasil data deskripsi, responden mayoritas memilih produk Fulnadi (asuransi pendidikan). Data ini bisa dijadikan acuan oleh perusahaan untuk memberi perhatian lebih untuk strategi pengembangan produk Fulnadi dari aspek pemasaran, layanan dan aspek penting lainnya sehingga produk Fulnadi ini bisa dijadikan salah satu positioning asuransi Takaful Keluarga dengan para kompetitor asuransi lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an dan Hadits

Departemen Agama RI. *Al-Qura'an dan Terjemahannya*, Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2005.

### Referensi Buku

Abû Zahrah, Muhammad, *At- Takâful al- Ijtimâ'î fil Islâm*, Kairo: Dâru'l Qaumiyyah lit- Tibâ'ah wan- Nasyr, 1964.

Anshori, Abdul Ghafur, *Asuransi Syariah di Indonesia : Regulasinya di dalam Kerangka Hukum Positif di Indonesia*, cet. ke-1, Yogyakarta: UII Pres, 2007.

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendekiawan*, cet. ke-1, Bandung: Tazkia, 1999.

Basyir, Achmad Azhar, *Asuransi Takaful Sebagai Suatu Alternatif*, Jakarta: TEPATI, 1993.

Bâz, 'Abdul 'Azîz bin 'Abdillah bin-, *Mu'âmalatu ar- Ribâwiyât*, ttp.: Fakhrâq Maktabah Fahd al- Waḡâniyah Aṡnain Nasyr, 1424 H.

Darmawi, Herman, *Manajemen Asuransi*, edisi ke-1, cet. ke-3, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.

Freddy, Rangkuti, *Mengukur efektivitas Program Promosi & Analisis Kasus Menggunakan SPSS*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, edisi ke-5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Googwin, Dennis W., *life and Healt Insurance Marketing*, ttp.: LOMA, 1992.

Harun, Nasrun, *Fiqih Muamalah*, Jakarta: Media Pratama, 2000.

Hasan, Ali, *Marketing dari Mulut ke Mulut (Word Of Mouth Marketing)*, cet. ke-1, Yogyakarta: Media Press, 2010.

Hisan, Husan Hamid, *Hukmu as-Syarî'ah al-Islâmiyyah fî 'Uqûdi at-Ta'mîn*, Kairo: Dâru al-I'tiṡam, 1997.

- Husein, Rahmat *Asuransi Takaful Selayang Pandang dalam wawasan Islam dan Ekonomi*, Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI, 1997.
- Janwari, Yadi, *Asuransi Syariah*, cet. ke-1, Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005.
- Kartajaya, Hermawan, *WOW Selling*, cet. ke-1, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- , dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, cet. ke-1, Bandung: PT. Mizan Pustaka Anggota IKAPI, 2006.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, cet. ke-12, jilid ke-1, Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- , dan Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, cet. Ke-9, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2003.
- , dan Hermawan Kartajaya dkk. *Rethinking Marketing: Sustainable Marketing Enterprise in Asia*, ttp.: Prentice Hall, 1977.
- Qaradhawi, Muhammad Yusuf, *Fawâid al- Bunuk Hiya ar- Ribâ al- Harâm*, Mesir: Dâr aș- Şahwah wat Dâr al- Wafa', 1979.
- Mowen, Jhon dan Michael Minor, *Organization Behavior*, alih bahasa Dwi Kartini, Bandung: FE Universitas Padjajaran, 2002.
- Riduwan dan Kuncoro Engkos Achmad, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Salim, Abbas, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, cet. ke-6, Jakarta: Grafindo Persada, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- , *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiharto dkk, *Teknik Sampling*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Suwiknyo, Dwi, *Tarbiyah Finansial*, cet. ke-1, Yogyakarta: DIVA Press, 2009.
- Wâsiṭ, Al-Mu'jam al-, *Majma'ul Lugah al-'Arabiyyah*, Mesir: Al- Maktab Al-Islamî, 1960.
- Widyaharsana, James, *Pemasaran Hemat Penjualan Berlipat Melalui Creative Viral Marketing*, cet. ke-1, Jakarta: PT. Mitra Kertajaya Indonesia, 2009.

Yafie, Ali, *Asuransi dalam Pandangan Islam, dalam Menggagas Fiqih Sosial*, Bandung: Mizan, 1994.

Zarqa, Muşţâfâ Ahmad az-, *'Aqdu at- Ta'mîn wa Mauqifu Asy Syarî'ah al-Islâmiyyah Minhu*, Damaskus, tp., 1962.

Zeithaml, Valarie A. dan Mary Jo Bitmer, *Service Marketing, cet ke 1*, New York: McGraw Hill Inc, 2003.

Zuhaili, Wahbah Az-, *al-Fiqh al-Islâmî wa Adillatuhû*, cet. ke-3, Damaskus: Dâr al-fikr, 1989.

### **Jurnal, Tesis, Skripsi dan Makalah**

Billah, Mohd. Ma'sum, *Principles of Contracts Affecting Takaful and Insurance: A Comporative Analysis*,. Makalah disampaikan dalam *Internasional Conference on Takaful Insurance*, Hilton, Kuala Lumpur, 2-3 Juni, 1999.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, dalam *Journal of Retailing*, Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.

Ardy, Suhartomo Yusuf, Analisis Pengaruh Word of Mouth (WoM) terhadap Keputusan Pemilihan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, *Skripsi*, Jakarta: FEB UIN Syarif Hidayatullah, 2010.

Dewa, Dion Barata, Pengaruh Informasi Word of Mouth Pada Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Penerbangan DKI Jakarta", *Tesis*, Jakarta: FE Univesitas Indonesia, 2005.

Fitriana, Nur Analisis Pengaruh Promosi Word of Mouth terhadap Brand Image dan Proses Keputusan Kunjungan Kebun Raya Bogor, *Skripsi*, Bogor: Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor, 2011.

Grienda Agustin, Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada Minat Pembelian Ulang ( Studi Pada Konsumen Toserba Luwes Palur), *Skripsi*, Universitas Sebelas Maret, 2010.

Harahap, Mangara Abdul Khair dan Nurhadi, Analisis Pengaruh Brand Image dan Word of Mouth (Wom) terhadap Proses Keputusan Pembelian

- Handphone Blackberry Studi Kasus pada Mahasiswa FE UNY, *Jurnal*, Yogyakarta: Manajemen Bisnis Indonesia, 2012.
- Kristanto, Octo Budhi, Analisis Pengaruh Marketing Mix terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Axa Mandiri di Klaten, *Skripsi*, Surakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, 2013.
- Mitrasari, Rine, Wahyu Hidayat dan Reni Shinta Dewi, Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Keputusan Pemegang Polis dalam Memilih Asuransi Studi Kasus pada Asuransi JiwaSraya Semarang Barat Branch Office, *Jurnal*, Semarang: Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro, 2013.
- Mulyono, Bayu Hadyanto, Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Puri Mediterania Semarang, *Tesis*, Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2008.
- Nugroho Arfianto, Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Merek terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone Blackberry, *Skripsi*, Jakarta: UI 2010.
- Sutriyono, Surya, Pengaruh Word of Mouth Positif yang Diterima terhadap Minat Beli Konsumen, *Skripsi*, Jakarta: FISIP Universitas Indonesia, 2008.
- Tri Maduma Putra Siburian, Nawazirul Lubis, dan Hari Susanto, Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang, *Jurnal*, Semarang: Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro, 2012.
- Wuryanto, Baskoro Adi, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Word of Mouth Marketing (WoM) Studi pada Hungry Buzz Diner Semarang, *Tesis*, Semarang: Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, 2007.
- Yudhy, Ferry, dan Susy Suhendra, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera, *Jurnal*, Depok: Universitas Gunadarma, 2012.



**Website**

<http://www.hukumonline.com>

<http://www.asuransi-takaful.net>

Derry Sutardy, “Pertumbuhan Asuransi Mencapai Puncaknya,”  
<http://radarpena.com/read/2014/04/10/10743/18/1/Pertumbuhan-Asuransi-Syariah-Mencapai-Puncaknya->, diakses 25 oktober 2014.

Disfiyant Glienmourinsie, “Ini tantangan Industri Asuransi Syariah,”  
<http://ekbis.sindonews.com/read/969231/34/ini-tantangan-industri-asuransi-syariah-1424923094> akses 07 Maret 2015.

Rina Irawati, “Mengenal Asuransi Unit Linked dan Asuransi syariah,”  
<http://veer46.blogspot.com/2012/12/mengenal-asuransi-unit-linked-dan.html>, akses 7 maret 2015.

**Referensi Lainnya**

Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001/.

Fatwa Dewan Syariah Nasional No:14/DSN-MUI/IX/200.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 .

**Lampiran 1 : Terjemah Ayat al-Qur'an.**

<b>No.</b>	<b>Hlm</b>	<b>Footnote</b>	<b>TERJEMAH</b>
1	21	7	“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji” <b>(Al-Baqarah (2): 267)</b>
2	22	9	“Dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan” <b>(Al-Quraisy (106):4)</b>
3	28	18	“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” <b>Al- Hasyr (59): 18)</b>
4	29	19	“...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.” <b>(Al-Maidah (5) :2)</b>
5	30	21	“Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.” <b>(Al-Maidah (5): 90)</b>
6	32	24	“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan” <b>( Ali ‘imran (3) : 130)</b>
7	33	26	“Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah barat dan timur itu suatu kebajikan. Akan tetapi, sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah,...” <b>(Al-Baqarah (2): 177)</b>
8	33	27	“...kemudian jika mereka menyerahkan kepada kamu sebagian dari maskawin itu dengan senang hati, maka makanlah (ambillah) pemberian itu...” <b>(An- Nisâ’ (4): 4)</b>
9	44	46	“maka berkatalah kalian berdua (Musa dan Harun) kepadanya (Fir’aun) dengan perkataan lemah lembut mudah-mudahan dia ingat atau takut” <b>( Thâhâ (20): 44)</b>

## Lampiran 2: : Kuesioner

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KONTRIBUSI DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MEMILIH PRODUK ASURANSI SYARIAH**

**(Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta)**

---

Kepada Yang Terhormat

Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya adalah mahasiswa Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sebentar untuk mengisi angket ini, guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi saya.

Kesediaan bapak/ibu/saudara/i dalam mengisi kuesioner penelitian ini sangat saya harapkan untuk memberikan informasi secara lengkap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh informasi sebagai data primer dalam penelitian. **Informasi yang diperoleh dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.**

Terima kasih atas bantuan dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Maret 2015

Hormat Saya,

Pahrus

09390170

---

## Lampiran 2: : Kuesioner

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan\*
4. Umur : .....Tahun
5. Pekerjaan : .....
6. Produk asuransi yang diambil : .....
7. Lama Periode Asuransi yang diambil : ..... Tahun
8. Besar Premi yang harus dibayar : .....
9. Agama : a. Islam  
b. Kristen  
c. Hindu  
d. Budha  
e. Lain-lain\* : .....
10. Pendidikan Formal : a. Tidak Tamat SD  
b. Tamat SD  
c. SMP  
d. SMA  
e. Kuliah
11. Lama Menjadi Nasabah Asuransi : a. < 1 Tahun  
b. 1 – 5 Tahun  
c. 6 – 10 Tahun  
d. 11 – 15 Tahun  
e. > 15 Tahun
12. Penghasilan Anda (per bulan) : a. < Rp 2.000.000  
b. Rp2.000.000–Rp 3.500.000  
c. Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000

---

\* Coret salah satu yang tidak perlu

## Lampiran 2: : Kuesioner

d. Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000

e. > 6.500.000

13. Pengeluaran/ Biaya Hidup per bulan (sudah termasuk pembayaran premi)

: a. < Rp 2.000.000

b. Rp 2.000.000 – Rp 3.500.000

c. Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000

d. Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000

e. > Rp 6.500.000

### **Petunjuk Pengisian**

a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.

b. Berilah tanda (√) pada kolom yang anda pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

c. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RR = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

**Lampiran 2: : Kuesioner**

<b>No</b>	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Pelayanan asuransi takaful tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.					
2	Proses claim asuransi takaful mudah					
3	Penyampaian informasi premi (kontribusi) disampaikan dengan jelas.					
4	Asuransi takaful aman dari gharar (ketidakpastian)					
5	Pelayanan asuransi takaful tulus.					
56	Saya suka dengan penampilan peralatan fisik asuransi takaful					
<b>No</b>	<b>Premi</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Premi (kontribusi) tabarru' asuransi takaful terjangkau.					
2	Asuransi takaful memberikan surplus sharing.					
3	Premi (kontribusi) biaya asuransi takaful dibebankan lebih adil.					

<b>No</b>	<b>Word of Mouth (WOM)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Dengan informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui bahwa resiko keuangan yang saya keluarkan untuk membeli asuransi takaful sebanding dengan nilai yang saya peroleh.					
2	Dengan informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui resiko kinerja asuransi takaful					
3	Saya mengetahui asuransi takaful memiliki produk berkualitas bagus dari orang yang memakai produk tersebut.					
4	Saya memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya mengenai produk asuransi takaful					
5	Dengan informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui fitur lengkap yang dimiliki asuransi takaful					
6	Dengan informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui kualitas produk asuransi takaful					
7	Dengan informasi dari mulut ke mulut, saya tahu bahwa dengan membeli asuransi takaful pada waktu-promo langsung mendapatkan potongan harga					
8	Dengan informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui bahwa dengan membeli asuransi takaful, saya bisa bergabung ke dalam komunitas asuransi takaful					

**Lampiran 2: : Kuesioner**

9	Saya mengetahui mengenai asuransi takaful dari teman saya					
10	Saya mengetahui mengenai asuransi takaful dari orang yang dapat dipercaya					

No	Pertanyaan (Pengambilan Keputusan)	SS	S	N	TS	STS
1	Saya membeli asuransi takaful karena kebutuhan saya terhadap asuransi sesuai syariah					
2	Saya Mengetahui informasi asuransi takaful dari teman					
3	Saya mengetahui informasi asuransi takaful dari iklan asuransi takaful					
4	Saya membandingkan kelebihan produk-produk di asuransi Takaful dengan produk-produk di perusahaan asuransi lainnya					
5	Asuransi takaful merupakan asuransi yang paling saya sukai.					
6	Saya merasa puas menggunakan produk dari asuransi Takaful					
7	Saya akan merekomendasikan asuransi takaful kepada orang lain					

Lampiran 3: Data Responden

No	Nama	Sex	Umur	Pekerjaan	Produk Asuransi	Periode Menabung	Besar Premi	Agama	Pendidikan	Lama Jadi Nasabah	Penghasilan	Pengeluaran
1	Nursefendi	Laki-laki	< 30 tahun	Mahasiswa	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
2	Nina Wulandari	Perempuan	< 30 tahun	Mahasiswa	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
3	Achmad Riswan	Laki-laki	> 40 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	>Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
4	Amalia Safitri	Perempuan	< 30 tahun	Mahasiswa	Takafulink Salam	< 10 tahun	>Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
5	Prasetyo Sularto	Laki-laki	> 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	>Rp 1.000.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	>6.500.000	>6.500.000
6	Finda	Perempuan	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	3.500.001 – 5.000.000	5.000.001 – 6.500.000
7	Nuri Nandari	Perempuan	< 30 tahun	Mahasiswa	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
8	Muti'atul Hasanah	Perempuan	> 40 tahun	PNS	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	5.000.001 – 6.500.000	5.000.001 – 6.500.000
9	Mustakim	Laki-laki	> 40 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	< 2.000.000
10	Diah Pita	Perempuan	> 40 tahun	IRT	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
11	Suryo Sukoco	Laki-laki	> 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
12	Indriana Utami	Perempuan	< 30 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	3.500.001 – 5.000.000	2.000.000 – 3.500.000
13	Rizki Haryo	Laki-laki	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	3.500.001 – 5.000.000	3.500.001 – 5.000.000
14	Minto	Laki-laki	> 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	>15 tahun	3.500.001 – 5.000.000	< 2.000.000
15	Dewi Kartika	Perempuan	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	3.500.001 – 5.000.000	3.500.001 – 5.000.000
16	Tifani	Perempuan	> 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	5.000.001 – 6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
17	Fauzan Ali	Laki-laki	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	>6.500.000
18	Munir	Laki-laki	> 40 tahun	IRT	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	11 – 15 tahun	>6.500.000	>6.500.000
19	Hesti Maimuna	Perempuan	30 - 40 tahun	IRT	Takafulink Salam Community	< 10 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	>6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
20	Frans Bunadi	Laki-laki	30 - 40 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000



No	Nama	Sex	Umur	Pekerjaan	Produk Asuransi	Periode Menabung	Besar Premi	Agama	Pendidikan	Lama Jadi Nasabah	Penghasilan	Pengeluaran
21	Fitri Aulia	Perempuan	30 - 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam Community	< 10 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	2.000.000 – 3.500.000
22	Gunadi	Laki-laki	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
23	Wulandari	Perempuan	< 30 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam Community	>20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
24	Musthafa	Laki-laki	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	>20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
25	Abd Ghafur	Laki-laki	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	5.000.001 – 6.500.000
26	Teguh Saputra	Laki-laki	< 30 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	11 – 15 tahun	>6.500.000	>6.500.000
27	Rika Rahayu	Perempuan	30 - 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam Community	>20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
28	Yogi Hamdani	Laki-laki	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	< 2.000.000
29	Heva Yuna	Perempuan	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam Community	>20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	>6.500.000	>6.500.000
30	Radytia Dimas	Laki-laki	< 30 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	5.000.001 – 6.500.000	2.000.000 – 3.500.000
31	Aida Robby Pradana	Laki-laki	< 30 tahun	Mahasiswa	Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
32	Siti Nur Khalifah	Perempuan	< 30 tahun	Mahasiswa	Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
33	Wiyanto	Laki-laki	> 40 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
34	Hening Ayoka	Perempuan	< 30 tahun	Mahasiswa	Takafulink Salam	< 10 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
35	Hartoyo	Laki-laki	> 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	>Rp 1.000.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	>6.500.000	>6.500.000
36	Nisa	Perempuan	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	>Rp 1.000.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	3.500.001 – 5.000.000	5.000.001 – 6.500.000
37	Istini Asih	Perempuan	< 30 tahun	Mahasiswa	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
38	Bariyatul Misbah	Perempuan	> 40 tahun	PNS	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	5.000.001 – 6.500.000	5.000.001 – 6.500.000
39	Poniran	Laki-laki	> 40 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	< 2.000.000
40	Dian Woro H	Perempuan	> 40 tahun	IRT	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	3.500.001 – 5.000.000	2.000.000 – 3.500.000

No	Nama	Sex	Umur	Pekerjaan	Produk Asuransi	Periode Menabung	Besar Premi	Agama	Pendidikan	Lama Jadi Nasabah	Penghasilan	Pengeluaran
41	M Nazili	Laki-laki	> 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
42	Yeni	Perempuan	< 30 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	3.500.001 – 5.000.000	2.000.000 – 3.500.000
43	Ifah Hindiyani	Perempuan	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	3.500.001 – 5.000.000	3.500.001 – 5.000.000
44	Muntalib Hs	Laki-laki	> 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	>15 tahun	3.500.001 – 5.000.000	< 2.000.000
45	Eka Purwanta	Laki-laki	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	3.500.001 – 5.000.000	3.500.001 – 5.000.000
46	Nana Nawangsari	Perempuan	> 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	5.000.001 – 6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
47	Eko Siswoyo	Laki-laki	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	>6.500.000
48	Deny Firdhawati	Laki-laki	> 40 tahun	IRT	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	11 – 15 tahun	>6.500.000	>6.500.000
49	Emi Noviasuti	Perempuan	30 - 40 tahun	IRT	Takafulink Salam Community	< 10 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	>6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
50	Zeni Kurnia Rahmi	Laki-laki	30 - 40 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
51	<b>Kurnia Widayanti</b>	<b>Perempuan</b>	<b>30 - 40 tahun</b>	<b>Wiraswasta</b>	<b>Takafulink Salam Community</b>	<b>&lt; 10 tahun</b>	<b>&lt; Rp 500.000</b>	<b>Islam</b>	<b>Kuliah</b>	<b>&lt; 1 tahun</b>	<b>&lt; 2.000.000</b>	<b>2.000.000 – 3.500.000</b>
52	Umar Dwi Sulisty	Laki-Laki	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
53	Sari Budjarti	Perempuan	< 30 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam Community	< 10 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
54	Budi Setianto	Laki-Laki	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
55	Masri Adji Ardi	Laki-Laki	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	5.000.001 – 6.500.000
56	Faizal Muhtari	Laki-Laki	< 30 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	11 – 15 tahun	>6.500.000	>6.500.000
57	Puji Untari Ernarningsih	Perempuan	30 - 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam Community	>20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
58	Muhammad Nasrudin	Laki-Laki	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	< 2.000.000
59	Indrina Utami S	Perempuan	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam Community	>20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	>6.500.000	>6.500.000
60	Adhi Wahyutomo	Laki-Laki	< 30 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	5.000.001 – 6.500.000	2.000.000 – 3.500.000

No	Nama	Sex	Umur	Pekerjaan	Produk Asuransi	Periode Menabung	Besar Premi	Agama	Pendidikan	Lama Jadi Nasabah	Penghasilan	Pengeluaran
61	Luqman	Laki-Laki	> 40 tahun	Dosen	Takafulink Salam Community	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	>6.500.000	>6.500.000
62	Eurina Tresnayanti	Perempuan	30 - 40 tahun	IRT	Fulnadi	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	>6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
63	Sri Rahayu	Perempuan	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
64	Murni Sumarsih	Perempuan	30 - 40 tahun	Karyawa Swasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	2.000.000 – 3.500.000
65	Hasbiyah	Perempuan	> 40 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	11 – 15 tahun	>6.500.000	5.000.001 – 6.500.000
66	Wasilah	Perempuan	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	>15 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
67	Muhammad Basit	Laki-Laki	> 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	3.500.001 – 5.000.000	3.500.001 – 5.000.000
68	Sigit Kusmaryanto	Laki-Laki	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	>15 tahun	>6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
69	Raihana	Perempuan	> 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	>6.500.000
70	Wiwik Triastuti	Perempuan	30 - 40 tahun	Guru	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	>15 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
71	Widi Pratiwi Budlarti	Perempuan	30 - 40 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	< 2.000.000	2.000.000 – 3.500.000
72	Siti Nur Khalifah	Perempuan	< 30 tahun	Mahasiswa	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
73	Johan	Laki-Laki	30 - 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	3.500.001 – 5.000.000	2.000.000 – 3.500.000
74	Rindi Budiakti	Laki-Laki	> 40 tahun	Guru	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
75	Siti	Perempuan	30 - 40 tahun	Guru	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
76	Endah Dwi S	Perempuan	30 - 40 tahun	PNS	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	< 2.000.000
77	Siti Nuryati	Perempuan	> 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	5.000.001 – 6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
78	Drana Martini	Perempuan	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	>20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	SMA	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
79	Suryanto	Laki-Laki	> 40 tahun	PNS	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	5.000.001 – 6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
80	Hari Iskriyanti	Perempuan	> 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000

No	Nama	Sex	Umur	Pekerjaan	Produk Asuransi	Periode Menabung	Besar Premi	Agama	Pendidikan	Lama Jadi Nasabah	Penghasilan	Pengeluaran
81	Nafis	Perempuan	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	< 10 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
82	Agustin	Perempuan	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	11 – 15 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
83	Bagus Achmad Wildani	Laki-Laki	30 - 40 tahun	Guru	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
84	Anik	Perempuan	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
85	Sulaiman	Laki-Laki	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	>20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
86	Sita	Perempuan	30 - 40 tahun	PNS	Takafulink Salam	>20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	>15 tahun	>6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
87	Dwi Indri Riyanti	Perempuan	< 30 tahun	Wiraswasta	Fulnadi	10 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	2.000.000 – 3.500.000
88	Teguh Budiarto	Laki-Laki	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	< 1 tahun	5.000.001 – 6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
89	Fajar	Perempuan	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
90	Saryanto	Laki-Laki	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Fulnadi	10 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
91	Tri Wulandari	Perempuan	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam Community	>20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	< 2.000.000	< 2.000.000
92	Saryanto	Laki-Laki	> 40 tahun	PNS	Takafulink Salam Community	>20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	>6.500.000	3.500.001 – 5.000.000
93	Adiyaksa Niastya	Laki-Laki	> 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	>20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
94	Sumaryadi	Laki-Laki	30 - 40 tahun	PNS	Takafulink Salam Community	>20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	2.000.000 – 3.500.000
95	Nisa Maharani	Perempuan	30 - 40 tahun	Wiraswasta	Takafulink Salam	>20 tahun	< Rp 500.000	Islam	SMA	< 1 tahun	2.000.000 – 3.500.000	< 2.000.000
96	Krisna Nugraha	Laki-Laki	< 30 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	6 – 10 tahun	>6.500.000	2.000.000 – 3.500.000
97	Ratna Mintarsih	Perempuan	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	>20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	2.000.000 – 3.500.000
98	Ishak Haki	Laki-Laki	> 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	>6.500.000	< 2.000.000
99	Intan	Perempuan	30 - 40 tahun	Karyawan Swasta	Takafulink Salam	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	2.000.000 – 3.500.000	< 2.000.000
100	Sigit Tarwaca	Laki-Laki	30 - 40 tahun	PNS	Fulnadi	10 - 20 tahun	< Rp 500.000	Islam	Kuliah	1 – 5 tahun	>6.500.000	< 2.000.000

Lampiran 4: Data Kuesioner

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KN1	KN2	KN3	WM1	WM2	WM3	WM4	WM5	WM6	WM7	WM8	WM9	WM10	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	1	2	2	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4
9	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
15	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4
16	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
18	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	1	4	2	4	5	2	2	2	5	5	5	4
20	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KN1	KN2	KN3	WM1	WM2	WM3	WM4	WM5	WM6	WM7	WM8	WM9	WM10	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	
21	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	
22	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
23	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
24	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
25	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	
26	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	1	3	4	2	1	2	2	1	2	
27	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
28	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4
29	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	
32	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	1	2	2	4	4	
36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4	
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KN1	KN2	KN3	WM1	WM2	WM3	WM4	WM5	WM6	WM7	WM8	WM9	WM10	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
42	3	4	2	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
45	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4
46	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	4	2	4	5	2	2	2	5	5	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	1	3	4	2	1	2	2	1	2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
58	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KN1	KN2	KN3	WM1	WM2	WM3	WM4	WM5	WM6	WM7	WM8	WM9	WM10	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7
61	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	5	5	2	3	4	5	5	5
64	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
65	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5
66	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	2	3	5	5	5	5	2	3	4	4	5
67	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	1	5	5	1	1	5	5	5	5
68	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4
69	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	3	5	5	5	3	2	4	5	4	5
70	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3
71	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	5
75	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	5
77	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	2	1	2	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	5
79	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4
80	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	2	5	4	4	4



No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KN1	KN2	KN3	WM1	WM2	WM3	WM4	WM5	WM6	WM7	WM8	WM9	WM10	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7
81	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	4	2	2	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
85	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
88	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	1	2	2	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
90	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4
92	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4
96	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
98	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4
99	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
100	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5

Validitas dan Reliabilitas

1. Kualitas Layanan (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUALITAS LAYANAN1	21,8667	9,913	,718	,930
KUALITAS LAYANAN2	21,9333	9,720	,773	,924
KUALITAS LAYANAN3	21,9667	8,585	,862	,911
KUALITAS LAYANAN4	22,0667	8,547	,891	,907
KUALITAS LAYANAN5	22,1333	8,671	,809	,919
KUALITAS LAYANAN6	22,2000	8,648	,782	,923

2. Kontribusi (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KONTRIBU SI1	7,3667	2,171	,620	,889
KONTRIBU SI2	7,2667	1,789	,824	,694
KONTRIBU SI3	7,3000	2,010	,738	,782

## 3. Word of Mouth (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,923	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WORD OF MOUTH1	34,5667	43,151	,746	,914
WORD OF MOUTH2	34,7000	42,217	,807	,911
WORD OF MOUTH3	34,4333	43,702	,748	,914
WORD OF MOUTH4	34,3667	43,551	,732	,915
WORD OF MOUTH5	34,7000	41,114	,831	,909
WORD OF MOUTH6	34,8000	39,752	,790	,911
WORD OF MOUTH7	35,7000	42,700	,457	,937
WORD OF MOUTH8	34,9333	38,892	,839	,908
WORD OF MOUTH9	34,5333	44,051	,678	,917
WORD OF MOUTH10	34,3667	45,482	,676	,919

## 4. Pengambilan Keputusan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PENGAMBILAN KEPUTUSAN1	23,2667	18,133	,460	,832
PENGAMBILAN KEPUTUSAN2	23,5333	16,464	,567	,817
PENGAMBILAN KEPUTUSAN3	24,7667	13,564	,563	,838
PENGAMBILAN KEPUTUSAN4	24,0333	15,068	,564	,821
PENGAMBILAN KEPUTUSAN5	23,5667	15,840	,778	,790
PENGAMBILAN KEPUTUSAN6	23,5000	16,259	,719	,799
PENGAMBILAN KEPUTUSAN7	23,5333	16,947	,729	,804

**Uji Asumsi Klasik**

## 1. Multikolinieritas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,837	1,942		,946	,346		
	KUALITAS LAYANAN	,244	,092	,183	2,659	,009	,602	1,662
	KONTRIBUSI	,393	,126	,213	3,117	,002	,612	1,635
	WORD OF MOUTH	,381	,043	,595	8,901	,000	,639	1,564

a. Dependent Variable: PENGAMBILAN KEPUTUSAN

## 2. Autokorelasi

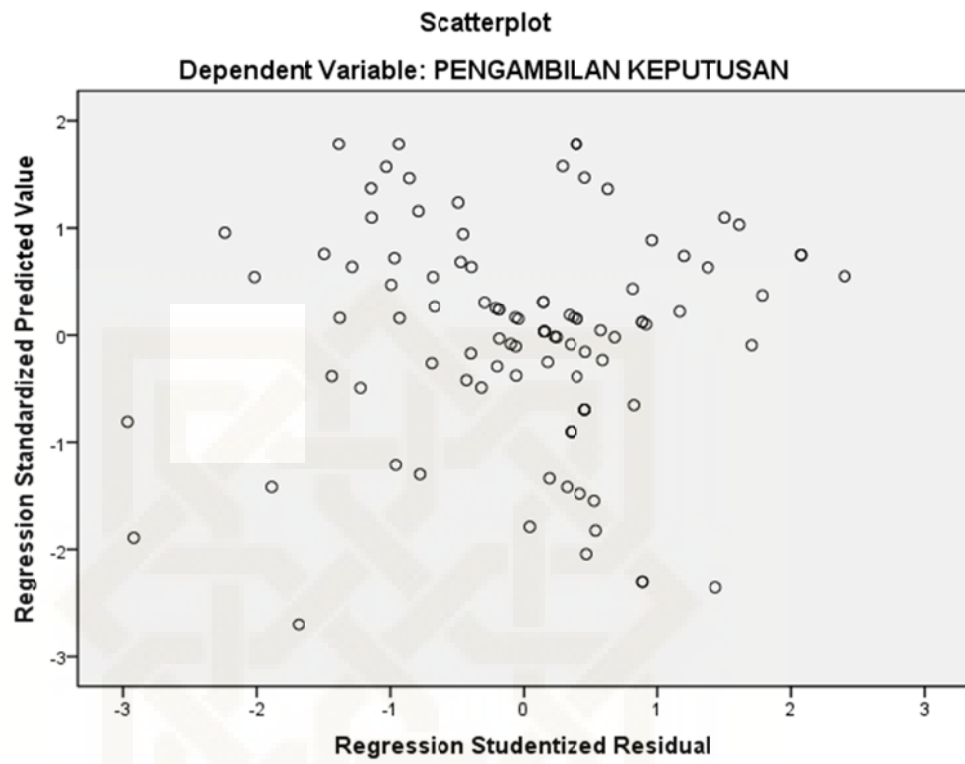
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,852 <sup>a</sup>	,726	,718	2,30634	1,717

a. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH, KONTRIBUSI, KUALITAS LAYANAN

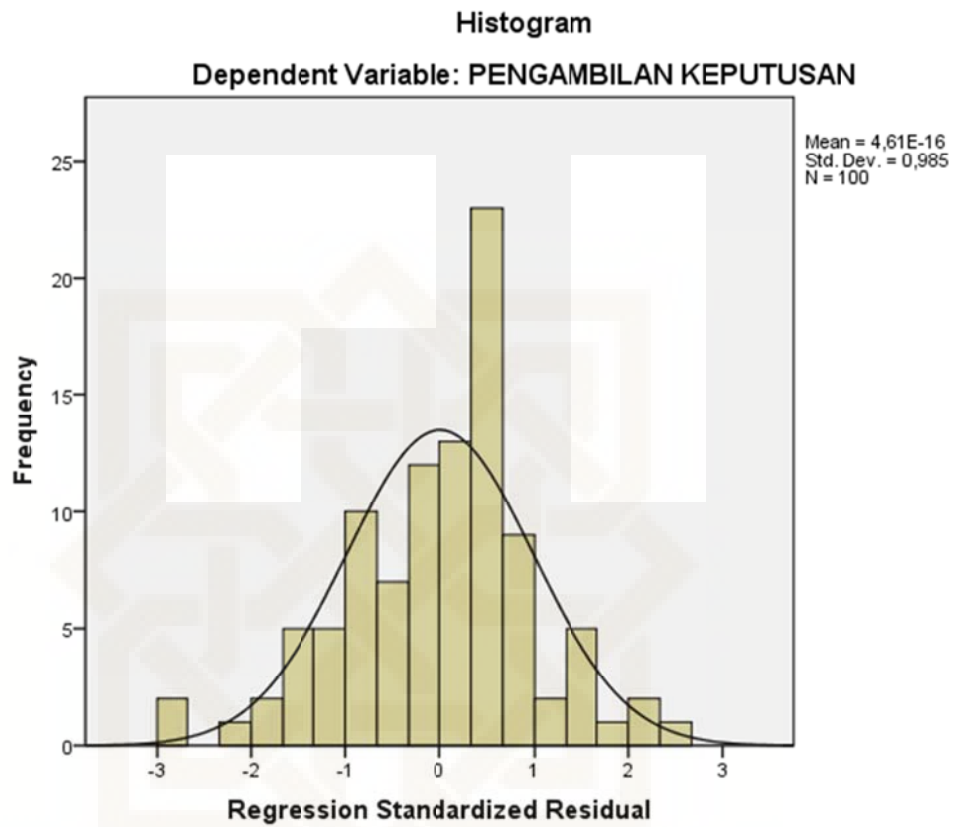
b. Dependent Variable: PENGAMBILAN KEPUTUSAN

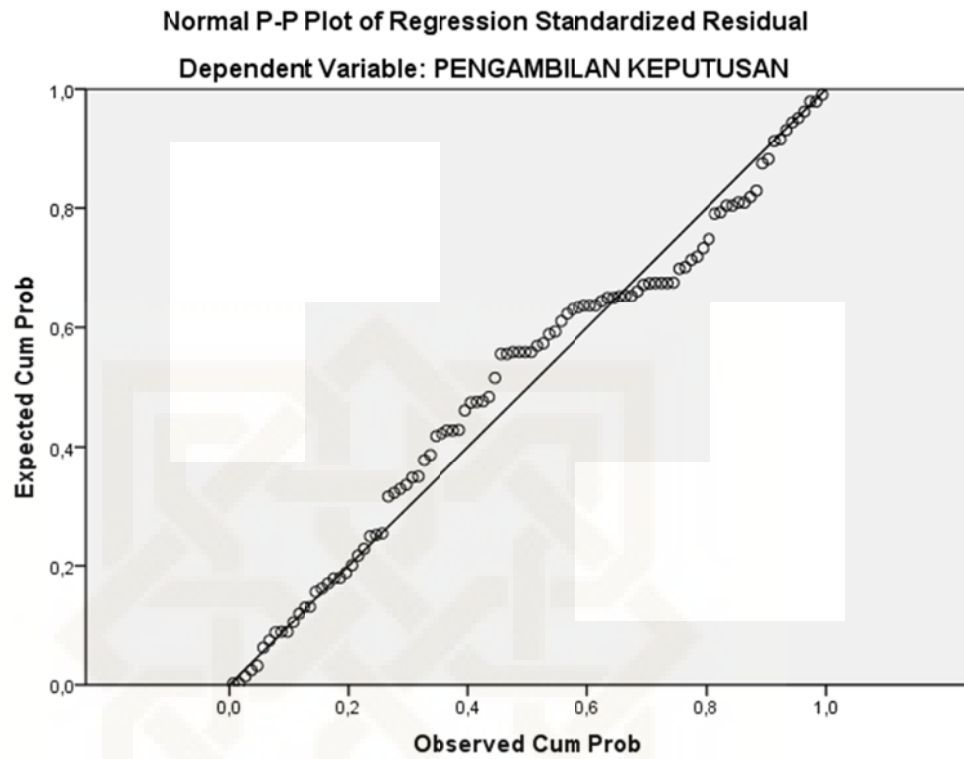
3. Heteroskedastisitas



4. Normalitas

Normalitas dengan Histogram dan P Plot





Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,27112289
Most Extreme Differences	Absolute	,106
	Positive	,072
	Negative	-,106
Kolmogorov-Smirnov Z		1,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,207

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Analisis Regresi Linier Berganda

**Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 <sup>a</sup>	,726	,718	2,30634

a. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH, KONTRIBUSI, KUALITAS LAYANAN

**Analisis Uji F (R<sup>2</sup>)**

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1354,268	3	451,423	84,867	,000 <sup>a</sup>
	Residual	510,642	96	5,319		
	Total	1864,910	99			

a. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH, KONTRIBUSI, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: PENGAMBILAN KEPUTUSAN

**Analisis Uji T**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,837	1,942		,946	,346
	KUALITAS LAYANAN	,244	,092	,183	2,659	,009
	KONTRIBUSI	,393	,126	,213	3,117	,002
	WORD OF MOUTH	,381	,043	,595	8,901	,000

a. Dependent Variable: PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Lampiran 6: Tabel T

TABEL T

Titik Persentae Distribusi t (df = 81-100)

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.62286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.18921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.18825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.18731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.18639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.18549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.18460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.18374



Lampiran: 7

Data Hasil Interview

Tanggal/Waktu : 30 Maret 2015/10:30  
Tempat : Kantor RO Utami Agency.  
Sumber : Indrina Utami S.

1. Dari mana/siapa Bapak/Ibu mengetahui asuransi Takaful?

Jawab : Saudara

2. Apa informasi yang Bapak/Ibu dapatkan saat itu tentang asuransi Takaful?

Jawab : Takaful adalah asuransi syariah/murni syariah yang pertama di Indonesia. Kredibilitas sangat bagus.

3. Apa nama produk asuransi yang saat ini Bapak/Ibu ambil?

Jawab : Investasi Takafulink Salam Community & Takafulink Salam.

4. Manfaat apa saja yang Bapak/Ibu dapatkan dari produk asuransi yang Bapak/Ibu ambil dari asuransi takaful?

Jawab : Proteksi dan investasi yang cukup tinggi.

5. Apa saja manfaat tambahan (rider) yang ada di Takaful yang dapat Bapak/Ibu tambahkan ke dalam produk asuransi yang Bapak/Ibu ambil saat ini?

Jawab : Asuransi jiwa & kesehatan rawat inap di RS.

6. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan klaim berkenaan dengan produk yang sedang Bapak/Ibu ambil saat ini? Tolong sebutkan jenis klaimnya.

Jawab : Klaim rawat inap di rumah sakit.

7. Berapa hari proses klaim yang Bapak/Ibu lakukan?

Jawab : Standar ISO 7 s/d 14 hari (sekitar 10 hari sudah cair).

8. Tolong berikan saya informasi tentang surplus sharing?

Jawab : Untuk produk non saving, premi hanya untuk tabarru'/tolong menolong. Kalau dalam pengelolaannya takaful surplus maka Takaful akan sharing mudharabah /bagi hasil dengan nasabah.

9. Pada saat ini apa yang terbesit pertama kali di fikiran Bapak/Ibu ketika mendengar kata Takaful disebutkan?

Jawab : Takaful dari kata takafuli yang berarti tolong menolong, maka kalau saya menjadi nasabah takaful maka saya masuk dalam keluarga takaful yang saling tolong menolong dengan nasabah lain.

Lampiran: 7

Data Hasil Interview

Tanggal/Waktu : 30 Maret 2015/10:40  
Tempat : Kantor RO Utami Agency.  
Sumber : Emi Novi Astuti.

1. Dari mana/siapa Bapak/Ibu mengetahui asuransi Takaful?  
Jawab : Dari marketing takaful.
2. Apa informasi yang Bapak/Ibu dapatkan saat itu tentang asuransi Takaful?  
Jawab : Transparan, sesuai dengan syari'ah, biaya pengelolaan paling hemat.
3. Apa nama produk asuransi yang saat ini Bapak/Ibu ambil?  
Jawab : pendidikan, investasi, dan ziarah baitullah.
4. Manfaat apa saja yang Bapak/Ibu dapatkan dari produk asuransi yang Bapak/Ibu ambil dari asuransi takaful?  
Jawab : hasil investasi yang sesuai syariah, untuk dana pendidikan anak, klaim tahapan pendidikan yang cepat.
5. Apa saja manfaat tambahan (rider) yang ada di Takaful yang dapat Bapak/Ibu tambahkan ke dalam produk asuransi yang Bapak/Ibu ambil saat ini?  
Jawab : Rawat inap, cash plan, rawat jalan, penyakit kritis, payor, dan al khairat.
6. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan klaim berkenaan dengan produk yang sedang Bapak/Ibu ambil saat ini? Tolong sebutkan jenis klaimnya.  
Jawab : sudah 2x. tahapan masuk TK dan tahapan masuk SD.
7. Berapa hari proses klaim yang Bapak/Ibu lakukan?  
Jawab : dua hari cair.
8. Tolong berikan saya informasi tentang surplus sharing?  
Jawab : alhamdulillah untuk Mizan rata-rata 11% tahun, untuk Alia rata-rata 16%/tahun.
9. Pada saat ini apa yang terbesit pertama kali di fikiran Bapak/Ibu ketika mendengar kata Takaful disebutkan?  
Jawab : kekeluargaan.

Lampiran: 7

Data Hasil Interview

Tanggal/Waktu : 30 Maret 2015/10:45  
Tempat : Kantor RO Utami Agency.  
Sumber : Nur Khasanah.

1. Dari mana/siapa Bapak/Ibu mengetahui asuransi Takaful?  
Jawab : Teman/kenalan.
2. Apa informasi yang Bapak/Ibu dapatkan saat itu tentang asuransi Takaful?  
Jawab : Asuransi berbasis syari'ah, murni.
3. Apa nama produk asuransi yang saat ini Bapak/Ibu ambil?  
Jawab : Pendidikan.
4. Manfaat apa saja yang Bapak/Ibu dapatkan dari produk asuransi yang Bapak/Ibu ambil dari asuransi takaful?  
Jawab : tabungan dengan bagi hasil sistem syari'ah.
5. Apa saja manfaat tambahan (rider) yang ada di Takaful yang dapat Bapak/Ibu tambahkan ke dalam produk asuransi yang Bapak/Ibu ambil saat ini?  
Jawab : proteksi kecelakaan, santunan meninggal.
6. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan klaim berkenaan dengan produk yang sedang Bapak/Ibu ambil saat ini? Tolong sebutkan jenis klaimnya.  
Jawab : pernah, pada saat mengalami kecelakaan.
7. Berapa hari proses klaim yang Bapak/Ibu lakukan?  
Jawab : kurang lebih 14 hari.
8. Tolong berikan saya informasi tentang surplus sharing?  
Jawab : Bagus. Menurut pemahaman saya sangat syar'i.
9. Pada saat ini apa yang terbesit pertama kali di fikiran Bapak/Ibu ketika mendengar kata Takaful disebutkan?  
Jawab : Perjuangan Islam di bidang finance.

Lampiran: 7

Data Hasil Interview

Tanggal/Waktu : 30 Maret 2015/12:00  
Tempat : Kantor RO Nurhaya Agency.  
Sumber : M. Basit.

1. Dari mana/siapa Bapak/Ibu mengetahui asuransi Takaful?  
Jawab : Dari agen takaful.
2. Apa informasi yang Bapak/Ibu dapatkan saat itu tentang asuransi Takaful?  
Jawab : Asuransi yang berdasarkan syari'ah murni.
3. Apa nama produk asuransi yang saat ini Bapak/Ibu ambil?  
Jawab : Asuransi pendidikan anak.
4. Manfaat apa saja yang Bapak/Ibu dapatkan dari produk asuransi yang Bapak/Ibu ambil dari asuransi takaful?  
Jawab : Bisa menyisihkan dana pada saat anak mulai masuk sekolah dan tahapan-tahapan berikutnya.
5. Apa saja manfaat tambahan (rider) yang ada di Takaful yang dapat Bapak/Ibu tambahkan ke dalam produk asuransi yang Bapak/Ibu ambil saat ini?  
Jawab : Asuransi kecelakaan, dan asuransi jiwa baik kepada ahli waris maupun peserta santunan (beasiswa)
6. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan klaim berkenaan dengan produk yang sedang Bapak/Ibu ambil saat ini? Tolong sebutkan jenis klaimnya.  
Jawab : Klaim tahapan pada saat anak masuk sekolah SD.
7. Berapa hari proses klaim yang Bapak/Ibu lakukan?  
Jawab : sekitar 10 hari setelah persyaratan komplit.
8. Tolong berikan saya informasi tentang surplus sharing?  
Jawab : Dana sharing dapat diambil selama tidak ada klaim. Namun, bila tidak diambil maka dana tersebut masuk ke Baitul Maal (Yayasan Takaful).
9. Pada saat ini apa yang terbesit pertama kali di fikiran Bapak/Ibu ketika mendengar kata Takaful disebutkan?  
Jawab : Asuransi syari'ah.

Lampiran 8 : Surat Keterangan Penelitian



Hal : Surat Keterangan Penelitian Mahasiswa

Kepada

DEKAN BIDANG AKADEMIK

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini

nama : Pahrus

NIM : 09390170

prodi : Keuangan Islam (KUI)

semester : XII

betul-betul melakukan penelitian di PT. Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi, dan Word of Mouth (WoM) terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah”.

Demikian surat keterangan ini Saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 Maret 2015

Mengetahui,

KEPALA ADMINISTRASI

PEMASARAN & PELAYANAN

PRACOYO

## Lampiran 9: Foto Penelitian





Lampiran 10

CURICULUM VITAE



**Data Pribadi**

Nama Lengkap : Pahrus  
Tempat dan Tanggal Lahir : Pamekasan, 12 April 1985  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat Asal : Lon Dalem, Palengaan Daya, Palengaan, Pamekasan, Jawa Timur, Madura.  
Alamat Sekarang : Jl. Semangu, Gedong Kuning, Rejowinangun, RT 11/04 No.220B, Yogyakarta.  
Agama : Islam  
No. Telp. : 0856 4321 1360  
Email : [Pahrusnada@gmail.com](mailto:Pahrusnada@gmail.com)

**Pendidikan Formal**

1992-1998 : SDN Palengaan Daya I, Pamekasan Madura  
2000-2003 : MTs. Nurul Ulum Karang Manggis, Pamekasan.  
2003-2006 : MA Wachid Hasyim, Pamekasan, Madura  
2009-sekarang : UIN SUKA Yogyakarta.

**Pendidikan Informal**

2000-2009 : Santri Pondok Pesantren Taman Sari, Palengaan, Pamekasan.

**Pendidikan Non Formal**

2005 : BEH (Brilliant English House), Pakong, Pamekasan  
2006 : Daarul Lughah al- Arabiyah, Pamekasan.  
2008 : REC (Radiant English Course), Waru, Pamekasan.

**Pengalaman Kerja (2009-2015)**

Pempek Palembang (2009), Hotel HYATTs Yogyakarta as Waiter (2010-2013), Sales People (2013-sekarang).

Yogyakarta, 20 Mei 2015

Yang Membuat

Pahrus