

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(STUDI KASUS PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA JAKARTA)**



**SKRIPSI**

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

**OLEH :  
RIFQAH THAYYIBAH  
07390049**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**PEMBIMBING :**

- 1. Dr. IBNU QIZAM, SE., M.Si., Akt**
- 2. SUNARSIH, SE., M. Si**

**JURUSAN KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2011**

## ABSTRAKSI

Kualitas sebagai sesuatu yang memuaskan pengguna jasa sehingga setiap upaya pengembangan kualitas harus dimulai dari pemahaman terhadap persepsi dan keinginan pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa pengguna jasa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna jasa. Sebaliknya, pelayanan dirasa kurang memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan pengguna jasa. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh perusahaan guna menarik pengguna jasa maupun mempertahankan pengguna jasa lama. Dalam rangka mengembangkan pemikiran mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah/pelanggan, penulis melakukan penelitian mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *Tangibles*, *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan teknik penarikan sampel accidental sampling. Adapun Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), karena data diperoleh dengan bantuan daftar pertanyaan (kuesioner).

Hasil analisis data dengan menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun individual dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *Tangibles*, *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi *emphaty* mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*.

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : **Persetujuan Pembimbing**  
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 selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Rifqah Thayyibah  
NIM : 07390049  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Asuransi Takaful Keluarga Jakarta)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Hukum Islam.


Dengan ini kami mengharap agar skripsi akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 27 Dzulqo'dah 1432 H

25 Oktober 2011 M

Pembimbing I

  
Dr. Ibnu Qizam, S.E., M.Si., Akt  
NIP. 19680102 199403 1 002

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : **Persetujuan Pembimbing**

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 selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Rifqah Thayyibah

NIM : 07390049

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Asuransi Takaful Keluarga Jakarta)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Hukum Islam.


Dengan ini kami berharap agar skripsi akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 27 Dzulqo'dah 1432 H

25 Oktober 2011 M

Pembimbing II

  
Sunarsi, S.E., M.Si

NIP. 19661119 199203 1 002

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rifqah Thayyibah  
NIM : 07390049  
Fak/ Jur : Syari'ah dan Hukum/ Keuangan Islam


Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Asuransi Takaful Keluarga Jakarta)" adalah merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan plagiasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 27 Dzulqo'dah 1432 H  
25 Oktober 2011 M

Mengetahui,  
Ka. Jurusan Keuangan Islam

  
Dr. M. Fakhri Husein, SE., M.Si  
NIP. 19711129 300501 1 003

Penyusun

  
Rifqah Thayyibah  
NIM. 07390049



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-07/RO

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN. 02/K.KUI-SKR/PP.009/160/2011

Skripsi/tugas akhir dengan judul :


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(STUDI KASUS PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA JAKARTA)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Rifqah Thayyibah  
NIM : 07390049  
Telah dimunaqasyahkan pada : Jum'at, 11 November 2011  
Nilai : A-  
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**


Ketua Sidang

  
Dr. Ibnu Qizam, S.E., M.Si., Akt  
NIP. 19680102 199403 1 002

Penguji I

  
Dr. M. Fakhri Husein, SE., M.Si.  
NIP. 1971129 2005001 1 003

Penguji II

  
Drs. Ibnu Muhdir M. Ag  
NIP. 19661119 199203 1 002

Yogyakarta, 14 November 2011

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum



Noorhadi, M.A., M.Phil., Ph.D  
NIP. 19711207 199503 1 002

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Karyaku, teruntuk*

*Kedua orang tua tercinta (papa helmi dan mama  
maisun)*

*Kakak-kakak tersayang (kak abi dan kak nida)*

*Keluarga besarku di Jakarta*

*Tak lupa,*

*Untuk teman-teman di KUI*

*Dan almamaterku*

*UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA*  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

## MOTTO

*“Dan nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”*

*(QS. Ar-Rahman:13)*

*Dan ketika manusia terjatuh karena kesalahannya, maka tiada yang salah, kita hanya manusia yang tak sempurna. Meminta maaf adalah sikap ksatria dan memaafkan adalah kemuliaan.*

*Aku melihat air menjadi rusak karena diam tertahan Jika mengalir menjadi jernih, jika tidak, kan keruh menggenang. (Imam Syafi'i)*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT Yang Maha Adil dan Maha Cinta yang atas rahmat, karunia, hidayah dan cinta-Nya pulalah Penyusun dapat menyelesaikan skripsinya tepat waktu walau dengan banyak kekurangan di sana-sini. Shalawat serta Salam semoga tercurah kepada sang penutup para Nabi, sang pembawa cahaya Islam, sang hamba Allah yang paling mulia, Rasulullah Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta). Penyelesaian skripsi ini telah melewati beberapa tahapan yang semestinya. Namun demikian tentu saja skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Dengan terselesaikannya skripsi ini, Penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musa Asy'arie, MA, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Noorhaidi, M.A, M.Phil, Ph.D selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Bapak Dr. M. Fakhri Husein, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
4. Bapak Dr. Ibnu Qizam, SE., M.Si., Akt, selaku pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan kepada penyusun;

5. Ibu Sunarsih, SE., M. Si, selaku pembimbing II yang telah berkenan memberikan arahan kepada penyusun;
6. Para Dosen Program Studi Keuangan Islam dan Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
7. Seluruh staf dan karyawan khususnya di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga;
8. Kedua orang tuaku tersayang (Mama Maisun Chotib dan papa Helmi Devianto) yang selalu memberikan motivasi dan mendoakan penyusun siang dan malam dalam menyelesaikan skripsi ini. Kakak-kakakku (Abi Hizbullah dan Nida Daulati) dan keluarga besarku, terima kasih atas doa dan kasih sayangnya;
9. Seluruh staff dan direksi PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta yang telah mengizinkan Penyusun untuk meneliti hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik;
10. Nyawa baru yang telah hadir dan lebih hidup (Sandi Jannata);
11. Teman-teman AVENDEW (Ayu, Echa, Novi, Dara, Eqi, dan Widya) serta adik-adikku Farha, Arin, Denis, Ela, Hanis, Najla, dan Brina;
12. Teman-teman di Jakarta yang telah memberi semangat kepadaku (Mega, Indah, Dewi, Lia, Sita, Indri, dan Winda) serta nyawaku selama tiga tahun (Mohammad Maulana);

13. Buat teman-teman di KUI (Ulfa, Lela, Fina, dan Aghis, serta teman-teman KUI angkatan 2007) yang mewarnai perjalanan penyusun selama masa kuliah, terimakasih untuk semua kenangannya teman-teman.
14. Serta seluruh pihak yang telah berjasa, yang karena keterbatasan tidak dapat disebutkan satu per satu. Mudah-mudahan segalanya selalu memberikan makna.

Akhirnya, penyusun hanya dapat mendoakan semoga Allah membalas kebaikan mereka semua selama ini. Harapannya karya ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya untuk kemajuan Ekonomi Islam.



**Rifqah Thayyibah**  
**NIM. 07390049**

## SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 Nomor: 157/1987 dan 05936/U/1987.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	Sa'	s	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	j	je
ح	Ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ز	Za'	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض		d	

ط	Dad	ʾ	de (dengan titik di bawah)
	Ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	ʿ	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	ʾl	'el
م	mim	'm	'em
ن	nun	'n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	,	aposrof
ي	ya	y	ye

## II. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	di tulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	ditulis	'iddah

### III. Ta'marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	<i>hikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis h

كرامة الاولياء	ditulis	<i>Karamah al-auliya</i>
----------------	---------	--------------------------

c. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t

زكاة الفطر	ditulis	<i>zakatul fitri</i>
------------	---------	----------------------

### IV. Vokal Pendek

_____	fathah	ditulis	<i>a</i>
_____	kasrah	ditulis	<i>i</i>
_____	dammah	ditulis	<i>u</i>

### V. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	جاهلية	ditulis	<i>a jahiliyyah</i>
---	---------------	--------	---------	---------------------



2	Fathah + ya' mati	تنسى	ditulis	<i>a tansa</i>
3	Kasrah + ya' mati	كريم	ditulis	<i>i karīm</i>
4	Dammah + wawu mati	فروض	ditulis	<i>u furūd</i>

## VI. Vokal Rangkap

1	Fathah ya mati		ditulis	<i>ai</i>
		بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah wawu mati		ditulis	<i>au</i>
		قول	ditulis	<i>qaul</i>

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

انتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>'u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## VIII. Kata sandang Alif + Lam

- a. bila diikuti huruf *Qomariyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

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

**IX. Penulisan kata – kata dalam rangkaian kalimat**

ذوي الفروض	ditulis	<i>zawil furud̄ atau al-furud̄</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahlussunnah atau ahl as-sunnah</i>

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAKSI.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>8</b>
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Kualitas pelayanan .....	8
2. Konsep total <i>quality service</i> .....	11
3. Konsep jasa.....	14
4. Konsep kepuasan pelanggan.....	15
5. Asuransi.....	29
6. Dimensi kualitas pelayanan dalam perspektif Islam .....	37
7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ..	42

B. Telaah Pustaka .....	45
C. Kerangka Teoritik dan Pengembangan Hipotesis.....	50
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian .....	53
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	53
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
D. Teknik Pengambilan Data.....	56
E. Teknik Pengumpulan Sampel .....	58
F. Uji Validitas dan Reabilitas .....	59
G. Teknik Analisis Data.....	62
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
A. Analisis deskriptif .....	68
1. Hasil penyebaran kuisisioner .....	68
2. Waktu dan tempat penelitian .....	69
3. Gambaran umum responden.....	69
B. Uji validitas dan reabilitas.....	73
1. Uji validitas .....	73
2. Uji realibilitas .....	77
C. Analisis data penelitian .....	84
1. Uji asumsi klasik .....	84
2. Analisis regresi linier berganda.....	88
D. Pembahasan.....	91
E. Implikasi Manajerial .....	94
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Surat Keterangan Penelitian .....</b>	<b>103</b>
<b>Lampiran 2 Gambaran Penelitian .....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran 3 Kuisisioner .....</b>	<b>108</b>
<b>Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>114</b>
<b>Lampiran 5 Hasil Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>120</b>
<b>Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>121</b>
<b>Lampiran 7 Tabulasi Data Kuisisioner.....</b>	<b>124</b>
<b>Lampiran 8 Gambaran Umum Responden .....</b>	<b>136</b>
<b>Lampiran 9 Terjemahan.....</b>	<b>146</b>
<b>Lampiran 10 Curriculum Vitae.....</b>	<b>148</b>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuisisioner .....	68
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	69
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	70
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	71
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	73
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah .....	74
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Tangible</i> .....	74
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Reliability</i> .....	75
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Responsiveness</i> .....	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Assurance</i> .....	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> .....	76
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat dan Kepuasan Nasabah	77
Tabel 4.14	Nilai Standar Deviasi, Mean, Nilai Tinggi, Nilai Sangat Rendah Hasil Jawaban Responden.....	79
Tabel 4.15	Karakteristik Jawaban Responden Variabel <i>Tangible</i> .....	79
Tabel 4.16	Karakteristik Jawaban Responden Variabel <i>Reliabilty</i> .....	80
Tabel 4.17	Karakteristik Jawaban Responden Variabel <i>Responsiviness</i> ....	81
Tabel 4.18	Karakteristik Jawaban Responden Variabel <i>Assurance</i> .....	81
Tabel 4.19	Karakteristik Jawaban Responden Variabel <i>Emphaty</i> .....	82
Tabel 4.20	Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah	83
Tabel 4.21	Hasil Uji Multikolonieritas.....	84
Tabel 4.22	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	86
Tabel 4.23	Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.24	Hasil Uji Linearitas .....	88
Tabel 4.25	Rangkuman Analisis Data.....	88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	17
Gambar 2.2	Skema Kerangka Berfikir .....	51
Gambar 3.1	Hubungan variabel Independen dengan variabel Dependen ....	55



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuasnya kebutuhan konsumen, konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* atau biasa disebut dengan promosi dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya.<sup>1</sup>

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan, akan menimbulkan persepsi konsumen

---

<sup>1</sup>Nuryulia Praswati, Aflit, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Minat Guna Jasa Ulang (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Semarang)", *Thesis*, Universitas Diponegoro Semarang, (2009)

terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Sering kali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Adapun produk jasa yang saat ini semakin berkembang adalah asuransi.

Semua orang menyadari bahwa dunia penuh dengan ketidakpastian, kecuali kematian meskipun demikian juga mengandung didalamnya antara lain mengenai kapan, maupun penyebabnya. Ketidakpastian mengakibatkan adanya resiko yang merugikan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terlebih dalam dunia kehidupan sehari-hari. Hal tersebut merupakan suatu yang tidak dapat diabaikan begitu saja, namun harus diperhatikan secara cermat, bila orang menginginkan kesuksesan. Resiko-resiko yang kemungkinan dihadapi antara lain: kebakaran, kerusakan, kecelakaan, pencurian dan sebagainya yang dapat menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, asuransi merupakan salah satu solusi dalam mengatasi resiko-resiko yang dihadapi setiap orang.

PT. Asuransi Takaful Keluarga merupakan salah satu perusahaan jasa asuransi syariah terbesar di Indonesia. PT. Asuransi Takaful Keluarga juga merupakan perusahaan jasa yang telah lama beroperasi di Indonesia. Data terakhir periode agustus 2011 menunjukkan jumlah peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga berjumlah 40.596 peserta yang tersebar di seluruh Indonesia.<sup>2</sup>

Pencapaian kualitas pelayanan jasa yang telah dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta untuk memuaskan nasabahnya, salah satunya adalah dalam strategi penjualan. Strategi penjualan PT. Asuransi Takaful Jakarta menggunakan sistem

---

<sup>2</sup> Data peserta PT Asuransi Takaful Keluarga periode 01-08-2011 s/d 31-08-2011

keagenan FDS (*Field Development System*) yang telah diterapkan sejak tahun 2002 bertujuan untuk mengembangkan para agen menjadi pemasar yang professional.<sup>3</sup> Sebelum terjun ke lapangan, para agen dilatih dan dibekali dengan ilmu dan ketrampilan yang menunjang profesionalitas kerja seorang agen. Profesionalitas agen PT. Asuransi Takaful Jakarta tentu sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan PT. Asuransi Takaful Jakarta karena agen berhadapan langsung dengan nasabah PT. Asuransi Takaful Jakarta sehingga kepuasan nasabah juga bergantung dengan sikap agen dalam melayani kebutuhan nasabah.

Untuk mengetahui apakah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumen untuk mengevaluasi betapa pentingnya kualitas pelayanan pada perusahaan asuransi sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan bagi nasabah yang nantinya akan berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta)”.

## **B. Pokok Masalah**

Semakin meningkatnya tingkat persaingan dalam dunia bisnis menuntut perusahaan untuk lebih memperhatikan konsumen agar konsumen merasa puas atas jasa yang diterima, sehingga konsumen yang merasa puas bisa memberikan

---

<sup>3</sup> Hayati, Nuriza, “Strategi Penjualan Asuransi Syariah Studi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta”, *Skripsi*, UIN Sunan Kalijaga. (2005)

keuntungan bagi perusahaan yakni berupa loyalitas PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa menawarkan janji-janji pada nasabah dengan jalan memberikan pelayanan yang berkualitas berupa jaminan pelayanan yang nantinya akan menciptakan suatu kepuasan bagi nasabahnya.

Berdasarkan dari pemikiran ini dan uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang diambil adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan asuransi yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta?
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang masalah, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta. Untuk itu peneliti memberi batasan masalah pada pelayanan yang meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* serta tentang kepuasan peserta asuransi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta.

#### **D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel dari kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan peserta asuransi PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta.

Mengenai kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya.
2. Bagi penulis merupakan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dan sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Jurusan Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dijadikan sebagai penambah referensi kepustakaan bagi Jurusan Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



## E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, setiap bab terdiri dari sub-bab yaitu:

Bab I merupakan pendahuluan dan menjadi kerangka pemikiran berisi latar belakang masalah yang menguraikan bahwa *kepuasan nasabah* dipengaruhi oleh *kualitas pelayanan*. Rumusan masalah yang menyatakan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan asuransi kesehatan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, secara simultan dan secara individual terhadap kepuasan nasabah dan bagaimana perspektif syariah Islam tentang kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tujuan penelitian yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan asuransi kesehatan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Bab II merupakan penjelasan mengenai deskripsi teori, telaah pustaka, kerangka teoritik, dan pengembangan hipotesis yang dipakai dalam penelitian ini yang berkaitan dengan penelitian serupa tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan uraian dan pemaparan teori mengenai dimensi kualitas jasa, konsep kualitas pelayanan, komponen kualitas jasa, mengelola kualitas jasa, konsep kepuasan pelanggan, asuransi, dan teori yang dibangun untuk pengembangan hipotesa.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan tujuan dan sifat dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field*

*research*), karena data diperoleh dengan bantuan daftar pertanyaan (kuesioner) dan diperoleh dari pengamatan secara langsung pada objek. Sampel penelitian adalah nasabah asuransi PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta. Penjelasan definisi operasional variabel dependen yaitu kepuasan nasabah, maupun variabel independen pengaruh . *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Penjelasan teknik analisis data dengan analisis regresi berganda dan uji statistik menggunakan uji asumsi klasik.

Bab IV menguraikan tentang analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penjelasan informasi setiap variabel sebelum diuji. Penjelasan hasil analisis statistik deskriptif, hasil uji asumsi klasik dengan uji *multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas* dan uji *linearitas*. Penjelasan hasil analisis regresi linear berganda yaitu uji persamaan regresi dengan uji *determinasi, uji hipotesis secara simultan* dengan uji statistik F, dan uji hipotesis secara individual dengan uji statistik t. Dan penjelasan hipotesis mengenai pengaruh variable independen terhadap variabel dependen.

Bab V merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan penelitian yang menjadi jawaban dari pokok masalah dalam penelitian ini, keterbatasan penelitian, serta saran baik untuk PT. Asuransi Takaful Keluarga maupun untuk penelitian berikutnya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian variabel *tangible*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness* baik secara simultan maupun individual berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta terbukti.
2. Pengujian variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diantara bukti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*) adalah empati (*emphaty*).

Namun demikian, hasil penelitian ini belum sepenuhnya dapat disimpulkan secara general yang menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta, karena ada beberapa karakter responden yang tidak berimbang jumlahnya, sehingga penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian yang bersifat khusus

#### B. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) sangat mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta dengan hal ini disarankan agar senantiasa lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah, tidak membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan, serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan, sehingga nasabah akan selalu merasa puas dan dapat membangun kerjasama jangka panjang.
2. Kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta paling dipengaruhi oleh variabel empati (*emphaty*). Berkaitan dengan pengaruh empati (*emphaty*) ini pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para nasabah.
3. Kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta kurang dipengaruhi oleh variabel keandalan (*reliability*). Berkaitan dengan pengaruh keandalan (*reliability*) ini pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta, hendaknya lebih meningkatkan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan yang akurat dan memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Al-Qur'an**

*Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 2005, Bandung: Diponegoro

### **Asuransi Syariah**

Ali, Hasan, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media

Amrin, Abdullah, 2007, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, Jakarta: Grasindo

Anshori, Abdul Ghofur, 2008, *Asuransi Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta

Ismanto, Kuat, 2009, *Asuransi Syariah Tinjauan Asas-asas Hukum Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Muhammaad syakir sula, 2004, *asuransi syariah (life and general): konsep dan sistem operasional*, Jakarta: Gema Insani Press

Wirduyaningsih, dkk, 2005, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media

### **Manajemen Pemasaran dan Jasa**

Ali, Hasan, 2008, *Marketing*, Yogyakarta: MedPress

Ann Wan Seng, 2007, *Rahasia Bisnis Orang Cina*, Jakarta: Penerbit Hikmah

Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: C.V Andi Offset

Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Semite*, Yogyakarta: C.V Andi Offset

Fandy Tjiptono, 2007, *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: C.V Andi Offset

Johannes Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemenn Pemasaran Jasa*, Jakarta: salemba empat

Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

Richard F. Gerson, 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM

### **Statistik dan Metode Penelitian**

Agus Widarjono, 2005, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*  
Yogyakarta: Ekonisia

Djarwanto, 1993, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE

Djemari, Mardafi, 2008, *Tehnik Penyusunan Instrumen Tes Dan Non Tes*,  
Yogyakarta: Mitra Cendekia

Hadari Narwawi, 2003, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada  
University Press

- Imam Ghozali, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*,  
Semarang: Badan Penerbit Undip
- Marzuki, 2002, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFU-UII
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1989, *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta:  
LP3ES
- Muh. Pabundu, 2006, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nur Indriantoro, 1999, *Metode penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*,  
Yogyakarta: BPFU
- Saifudin Azwar, 2000, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Samsul Hadi, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*,  
Yogyakarta: Ekonosia
- Sugiono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta:  
Rieneka Cipta
- Supardi, 2005, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: U11 Press



### **Jurnal dan Karya Ilmiah**

Fadliyah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT MULTAZAM Yogyakarta” *Skripsi* tidak dipublikasikan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007

Hayati, Nuriza, Strategi Penjualan Asuransi Syariah Studi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta, *skripsi*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2005)

Miss Toi-ibah Bunguhnbaeh, “Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Ibnu Affan di Wilayah Yala Thailand Selatan” *Skripsi* tidak dipublikasikan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007

Nuryulia Praswati, Aflit, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Minat Guna Jasa Ulang (Studi Kasus pada PT Nasmoco Semarang)“, *Tesis* Universitas Diponegoro Semarang, 2009

Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar” *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2002

Rahmawati, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Rizky Mandiri Yogyakarta” *Skripsi* tidak dipublikasikan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007

Wahyuningsih, Anis, “Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar, *Skripsi* Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, Surakarta: UMS, 2002

**Kamus**

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Balai Pustaka, Jakarta, 1988

**Lain-lain**

Data peserta PT. Asuransi Takaful Keluarga periode 01-08-2011 s/d 31-08-2011

**Website**

[www.digilib.uns.ac.id](http://www.digilib.uns.ac.id), diakses tanggal 23 Agustus 2011

[www.takaful.com](http://www.takaful.com), diakses tanggal 20 Juni 2011



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA