

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAJAR SMA
AL-ULUM TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK ASURANSI
KECELAKAAN DIRI DI PT. TAKAFUL KELUARGA
MEDAN
(Studi Kasus Pada Pelajar SMA Islam Al-Ulum Terpadu Medan)**

SKRIPSI

Oleh:

Desi Rahmawati Supraja
NIM 0505173115

Program Studi
ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021 M / 1443 H**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAJAR SMA
AL-ULUM TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK ASURANSI
KECELAKAAN DIRI DI PT. TAKAFUL KELUARGA
MEDAN
(Studi Kasus Pada Pelajar SMA Islam Al-Ulum Terpadu Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera
Utara

Oleh:

Desi Rahmawati Supraja

NIM: 0505173115

Program Studi

Asuransi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021 M / 1443 H**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Rahmawati Supraja
Nim : 0505173115
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 27 Desember 1999
Program Studi : Asuransi Syariah
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : JL. Pelita V no. 42 Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelajar SMA Islam Al-Ulum Terhadap Penggunaan Asuransi Kecelakaan Diri Pada PT. Takaful Keluarga Medan (Studi Kasus Pada Peelajar SMA Islam Al-Ulum Terpadu Medan)”. Benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 23 Maret 2022



Desi Rahmawati Supraja

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAJAR
SMA AL-ULUM TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK ASURANSI
KECELAKAAN DIRI DI PT. TAKAFUL KELUARGA
MEDAN
(Studi Kasus Pada Pelajar SMA Islam Al-Ulum Terpadu Medan)**

Oleh:

Desi Rahmawati Supraja
0505173115

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Asuransi Syariah

Pembimbing I



Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I
NIDN.2029019101

Pembimbing II



Nursantri Yanti, M.E.I
NIDN. 2128059002

Mengetahui

Ketua jurusan Asuransi Syariah



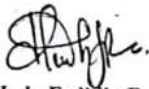
Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAJAR SMA AL-ULUM TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK ASURANSI KECELAKAAN DIRI DI PT. TAKAFUL KELUARGA MEDAN (Studi Kasus Pada Pelajar SMA Islam Al-Ulum Terpadu Medan)". Desi Rahmawati Supraja, NIM. 0505173115 Program Studi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SUMATERA UTARA pada tanggal 08 April 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Asuransi Syariah.

Medan, 27 Juni 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Asuransi Syariah
UIN-SU

Ketua



Tri Inda Fadhila Rahma, M. E. I
NIDN. 2029019101

Sekretaris



Rahmi Syahriza S. ThL. M.A
NIDN. 2003018501

Anggota

1.



Tri Inda Fadhila Rahma, M. E. I
NIDN. 2029019101

2.



Nursantri Yanti, M.E.I
NIDN. 2128059002

3.



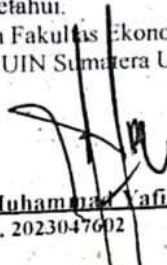
Imsar, M.Si
NIDN. 2003038701

4.



Rahmi Syahriza S. ThL. M.A
NIDN. 2003018501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Sumatera Utara



Dr. Muhammad Hafiz, M. Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Desi Rahmawati Supraja, Nim 0505173115. “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAJAR SMA AL-ULUM TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK ASURANSI KECELAKAAN DIRI DI PT. TAKAFUL KELUARGA MEDAN”. Dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi 1 oleh Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I dan Pembimbing Skripsi 2 oleh Ibu Nursantri yanti, M.E.I.

Asuransi kecelakaan diri merupakan proteksi atas segala risiko seseorang yang mengakibatkan kematian dan kecelakaan pada diri seseorang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelajar SMA yang salah satu sekolahnya berlokasi Sumatera Utara terhadap penggunaan produk asuransi kecelakaan diri di PT. Takaful Keluarga Medan baik secara parsial maupun secara simultan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini dilakukan pada siswa/i di salah satu SMA yang ada di Sumatera Utara dengan sampel berjumlah 71 siswa/i. Menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner dan metode analisis regresi berganda dengan menggunakan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini secara simultan dari variabel kualitas Pproduk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Pelajar SMA). Kemudian secara parsial variabel kualitas produk juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta variabel harga sendiri juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variable kualitas pelayanan secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Pelajar SMA).

Kata kunci : Asuransi kecelakaan diri, Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah Azza Wa Jalla yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan dan semangat ditengah kendala dan keterbatasan ilmu yang dimiliki hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini yang mana sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sholawat dan salam yang tak pernah bosan dan jemu kita berikan kepada baginda Nabi besar Muhammad Rasulullah SAW yang mana dia telah membawa kita dari alam yang gelap gulita hingga kealam yang terang benderang sampai sekarang ini, semoga kelak kita akan mendapatkan syafaatnya. Aamiin allahumma aamiin.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dalam perkuliahan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I selaku ketua jurusan Asuransi Syariah beserta Ibu Rahmi Syahriza, S.Thi, MA selaku sekretaris jurusan prodi Asuransi Syariah yang telah membantu dan membimbing kelancaran perkuliahan.
4. Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I selaku pembimbing skripsi 1 dan ibu Nursantri Yanti, M.E.I selaku pembimbing skripsi 2 saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, hingga pikiran untuk membimbing saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan sebagaimana yang telah diharapkan.
5. Terima kasih kepada penasehat akademik saya Ibu Dra, Zainarti, MM yang dengan kesabarannya telah membimbing saya pada masa perkuliahan ini.
6. Terima kasih kepada Ibu dan Alm. Ayah saya tercinta yang telah memberikan

support dan doa yang tiada hentinya. Tanpa doa dan dukungan mereka saya tidak mungkin bisa duduk di bangku perkuliahan ini.

7. Terimakasih kepada abang dan kakak yang saya sayangi, Rudi Supraja, Ekho Supraja,A.Md, Masyita Supraja,S.Pd. Ramadhan Supraja, Fitriani Supraja,A.md, Dewi Supraja, S,Tr.Pi.
8. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya yaitu Indah Sari,S.E, Marianti Meha,S.E, Meutia Maulida Rahma,S.E, Nur Hayati Lubis,S.E, Aristo Zaky,S.E, Fajar Dwi Ramadhan,S.E, yang juga telah kebersamai dan memberikan supportnya selama perkuliahan ini.
9. Terimakasih saya ucapkan kepada Muhammad Handika Ramadhan,S.Pd. yang telah membantu, menemani, mensupport saya selama penulisan skripsi ini berlangsung.
10. Terimakasih saya ucapkan kepada teman SD saya Eka sari Yanti yang banyak memberikan perhatiannya untuk saya hingga sekarang.
11. Terima kasih juga kepada teman-teman HMI FEBI UINSU yang telah memberikan supportnya selama perkuliahan ini.
12. Terimakasih juga kepada teman-teman HMJ ASURANSI SYARIAH yang telah kebersamai dan memberikan supportnya selama perkuliahan ini.
13. Terima kasih juga kepada teman-teman DEMA FEBI yang telah
14. memberikan supportnya selama perkuliahan ini
15. Terimakasih juga kepada teman-teman asuransi syariah B stambuk 17 yang telah kebersamai selama perkuliahan ini.
16. Terimakasih kepada Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah bidang Kesiswaan, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum SMA Islam Al-Ulum Terpadu Medan yang telah memberi izin bagi saya untuk melakukan penelitian di Kelurahan tersebut, serta memudahkan saya dalam melakukan penelitian di sana.

Juga kepada siapa saja, yang dengan tulus dan ikhlas mendoakan saya Kepada mereka saya sampaikan *Jazakumullah Khairan Katsiran*'. Saya tidak dapat membalas apa-apa di dunia ini selain dengan mengucapkan banyak banyak terima kasih. Semoga siapa saja yang telah dengan ikhlas membantu saya dalam penelitian ini selalu diberikan kesehatan dan dimudahkan rezekinya oleh Allah SWT. Aamiin allhumma aamiinDemikian penulisan proposal skripsi ini, sekali lagi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian ini penulis mengucapkan banyak terima kasih. Akhir kata dengan penuh doa penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan.

Medan, 23 Maret 2022

Peneliti



Desi Rahmawati Supraja

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
SURAT PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Asuransi Syariah.....	8
B. Kepuasan Nasabah.....	9
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	13
D. Kualitas Produk	14
E. Harga	15
F. Kualitas Pelayanan	16
G. Kepuasan Dalam Perspektif Islam.....	17
H. Penelitian Terdahulu.....	19
I. Kerangka Konseptual	28

	J. Hipotesis	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan Penelitian.....	32
	B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
	C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
	D. Sumber Data	34
	E. Defenisi Operasional Variabel.....	35
	F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	36
	G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
	B. Karakteristik Responden.....	50
	C. Tekhnik Analisis Data	53
	D. Uji Asumsi Klasik	55
	E. Analisis Regresi Berganda.....	60
	F. Uji Hipotesis	61
	G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V	KESIMPULAN	
	A. Kesimpulan.....	66
	B. Saran	66
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data SMA Al-Ulum Yang Menggunakan Asuransi Kecelakaan Diri	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.3 Pengukuran Skor Skala Likert	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....	55
Tabel 4.6 Hasil Pengujian <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	57
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.8 Uji Heteroskedatisitas	59
Tabel 4.9 Analisis Regresi Berganda	60
Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t).....	61
Tabel 4.11 Uji Simultan (F)	62
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi R^2	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	56
Grafik 4.2 Garis Normal P-Plot.....	56

