

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA
ASURANSI PRODUK FULNADI (DANA PENDIDIKAN)
PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SURABAYA
DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

FITRI INDRIYANI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA
ASURANSI PRODUK FULNADI (DANA PENDIDIKAN)
PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SURABAYA
DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :
Fitri Indriyani
210105030195**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Indriyani
NIM : 210105030195
Tempat dan Tanggal Lahir : Kertak Hanyar, 13 Juni 2002
Jurusan : Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 18 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Fitri Indriyani



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235

e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

**PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 142/Un.14/III.5/AS.S1/PP.00.9/06/2025**

Memperhatikan surat permohonan saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama saudara (i)

Nama : Fitri Indriyani
NIM : 210105030195
Jurusan : S1 Asuransi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi
Produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang
di Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

**BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 25%**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 23 Juni 2025

Ketua Jurusan AS



Lutfi Sahal

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Produk Fulnadi (dana pendidikan) Cabang Surabaya di Banjarmasin

Ditulis oleh : Fitri Indriyani

NIM : 210105030195

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2024-2025

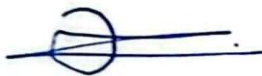
Tempat dan tanggal lahir : Kertak Hanyar, 13 Juni 2002

Alamat : Jl. Mahligai Komplek Mahligai Sejahtera Rt. 006
Rw. 002 Desa Kertak Hanyar Kecamatan Kertak
Hanyar II Kabupaten Banjar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

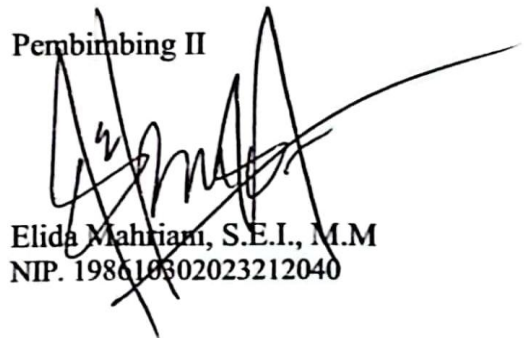
Banjarmasin, 18 Juni 2025

Pembimbing I,



H. Badrian, M. Ag
NIP. 197307171997031002

Pembimbing II



Elida Mahdiani, S.E.I., M.M
NIP. 198610302023212040

Mengetahui

Ketua Program Studi Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



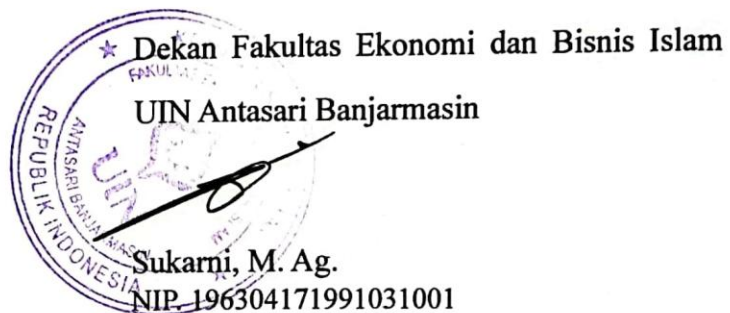
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Produk Fulandi (dana pendidikan) Cabang Surabaya di Banjarmasin”, ditulis oleh Fitri Indriyani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 03 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: A (82)



Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. H. Badrian, M.Ag.
(Ketua)

1.

2. Elida Mahriani S.E.I., M.M
(Anggota)

2.

3. Muhammad Saleh ,S.IP, SH, MA.
(Anggota)

3.

4. Supian Sauri, S.E.I, M.E
(Anggota)

4.

ABSTRAK

Fitri Indriyani. 2025. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing 1: H. Badrian S. Ag., M.Ag., Pembimbing 2: Elida Mahriani, S.E.I., M.M.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Peserta Asuransi

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pendidikan sebagai kebutuhan dasar manusia dalam menghadapi tantangan masa depan, serta tingginya biaya pendidikan yang mendorong masyarakat untuk mencari solusi finansial seperti asuransi pendidikan. Produk Fulnadi yang ditawarkan oleh PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin merupakan salah satu bentuk perlindungan dana pendidikan berbasis syariah. Kepuasan peserta terhadap pelayanan menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi dan loyalitas terhadap produk ini. Penelitian ini merumuskan masalah, apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi produk Fulnadi (Dana Pendidikan).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan metode analisis regresi linear sederhana. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 peserta asuransi, karena jumlahnya kecil, digunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert yang disebarakan kepada peserta asuransi dan pengujian data menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 25 For Windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, dengan kontribusi sebesar 82,9%. Temuan ini didukung oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $7,846 > t$ tabel $1,697$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu pelayanan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta asuransi Fulnadi.

MOTTO

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S, Al-Insyirah :5)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.”

(B.J Habibie)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan sebagai manusia.”

(Baskara Putra – Hindia)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan Nikmat dan Hidayah-Nya kepada semua. Sholawat serta salam tak lupa pula selalu tercurah kepada baginda Rasulullah SAW yang telah memberikan tauladan. Atas nikmat Allah SWT, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Produk Fulnadi (Dana Pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya Di Banjarmasin*" yang tidak lepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak.

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Terkhususnya penulis persembahkan kepada kedua orang tua tersayang Ayahanda Muhammad Ilot dan Ibu Rusmiyati yang dengan penuh kasih sayang, doa, dan pengorbanan tiada henti telah menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih atas segala dukungan, nasihat, serta motivasi yang tiada ternilai.
2. Ketiga adik-adik kesayangan penulis terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya, buat adik-adik jangan menyerah menempuh pendidikan yang akan dijalani selanjutnya.
3. Dosen Pembimbing 1 Bapak H. Badrian S.Ag., M.Ag dan dosen Pembimbing 2 Ibu Elida Mahriani, S.E.I., M.M terimakasih telah membimbing dan senantiasa meluangkan waktunya sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
4. Almamater tercinta UIN Antasari Banjarmasin sebagai tempat penulis belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi syariah
5. Kepada teman-teman saya yang tak kalah penting kehadirannya, dari teman sekolah menengah dan kawan seperjuangan kuliah, Terimakasih karena telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang telah berkontribusi banyak dari awal sehingga akhir penulisan, memberikan

semangat, mendukung menghibur, mendengarkan keluh kesah dan selalu ada untuk penulis, baik dalam suka maupun duka.

6. Teman-teman seperjuangan yang satu jurusan Asuransi Syariah Terimakasih banyak karena telah membantu dalam penulisan skripsi ini dan telah memberikan semangat dalam proses pengerjaan semoga kita menjadi orang yang bermanfaat.
7. Terakhir, untuk diri saya Fitri Indriyani terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari pemulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari segala kekhilafan dan kekurangan, peneliti merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Produk Fulnadi (Dana Pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya Di Banjarmasin*”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya, Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Lutpi Sahal S.H.I, M.S.I., dan Ibu Elida Mahriani, S.E.I., M.M selaku ketua dan Seketaris Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Badrian S.Ag., M.Ag, selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing 1 yang telah memberikan saran dan serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi
4. Ibu Elida Mahriani, S.E.I., M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran dan serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
6. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak membantu peneliti selama berkuliah hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata peneliti mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 24 Juni 2025

Fitri Indriyani

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya Contoh:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
-----	---------	--------------

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t Contoh:

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmatul-auliya`</i>
----------------	---------	--------------------------

D. Vokal Pendek

َ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

L Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawi al-furūd</i> atau <i>Żawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikasi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II	13
KEPUASAN, PELAYANAN, PRODUK DAN ASURANSI	13
A. Kajian Teori	13
1. Kepuasan.....	13
2. Pelayanan	18
3. Produk.....	25

4.	Asuransi	31
B.	Kajian Penelitian Terdahulu	43
C.	Kerangka Pikir.....	45
D.	Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III.....		48
METODE PENELITIAN		48
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
B.	Lokasi Penelitian	48
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	49
D.	Teknik Pengambilan Sampel	50
E.	Data dan Sumber Data.....	50
F.	Variabel dan Indikator	51
G.	Teknik Pengumpulan Data	52
H.	Teknik Analisis Data.....	53
I.	Tahapan Penelitian	57
BAB IV		59
LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....		59
A.	Penyajian Data.....	59
B.	Pembahasan	69
C.	Hasil Penelitian.....	77
D.	Analisis Data	78
BAB V.....		81
PENUTUP.....		81
A.	Simpulan.....	81
B.	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA.....	82
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Jumlah Pelanggan	49
Tabel 3. 2 Indikator Variabel	51
Tabel 4. 1 Umur Responden.....	64
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan	66
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Peserta	68
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian dari Validitas	70
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian dari Reliabilitas	71
Tabel 4. 7 Uji Normalitas	72
Tabel 4. 8 Uji Linearitas.....	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji (parsial) t.....	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	46
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	64
Gambar 4. 2 Diagram Uji Normalitas	72
Gambar 4. 3 Diagram P-Plot.....	73
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75