

## 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.