

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ASURANSI
TERHADAP KEPUASAN PADA PESERTA PT. ASABRI
(PERSERO) PALEMBANG**

*ANALYSIS OF THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES ASSURANCE
TO THE SATISFACTION OF PARTICIPANTS PT. ASABRI (PERSERO) AT
PALEMBANG*

Disusun Oleh :

Nama : Nila Rosmala Dewi

NIM : 201802045

Pembimbing I : Havis Aravik S.H.I.,M.S.I.,M.M

Pembimbing II : Choirunisak, S.E.I.,M.E

LEMBAR PENGESAHAN

"JUDUL SKRIPSI"

**Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada
Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang**

SKIRPSI

Diajukan untuk persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana Sastra satu
(S1) Pada Program Studi Perbankan Syariah STEBIS IGM

Disusun Oleh :

Nilia Rosmala Dewi

201802045

Pembimbing I



Havis Aravik, S.H.I., M.S.I., M.M
NIDN. 2121068401

Pembimbing II



Choirunnisak, S.E.I., M.E
NIDN. 2129058501

Palembang, 09 Agustus 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh

Ketua STEBIS IGM



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Kaprodi Perbankan Syariah



Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN. 2108089001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada
Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang

Nama : Nila Rosmala Dewi

NPM : 201802045

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.E

Palembang, 09 Agustus 2022

Ketua STEBIS IGM

STEBIS @


H. Chandra Satria, S.E., M.S.I
NIDN. 0209068101

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nila Rosmala Dewi

NPM : 201802045

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang merujuk pada sumbernya.

Palembang, 09 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



Nila Rosmala Dewi

NPM. 201802045

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademi STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nila Rosmala Dewi

NPM : 201802045

Program Studi : Perbankan Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global
Mandiri Palembang

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM Hak bebas Royalti Noneksekutif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalohmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mmempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 09 Agustus 2022
Saya yang menyatakan,



Nila Rosmala Dwei
NPM. 201802045

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI


Skripsi Berjudul : Analisis kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan
pelanggan pada PT. Asabri (Persero) Palembang


Nama : Nila Rosmala Dewi


NPM : 201802045

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji munaqasah

Ketua : Havis Aravik, S.H.I.,M.S.I.,MM ()

Penguji I : Choiriyah, S.H.I., M.Pd.I ()

Penguji II : Meriyati S.H.I.,M.H.I ()

Diuji di Palembang pada tanggal : **09 Juli 2022**

Waktu : **10.00 - 11.30**

Predikat Kelulusan : **Memuaskan/ Sangat Memuaskan/**

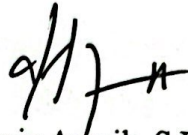
Cumlaude

Coret yang tidak perlu

LEMBAR REVISI

Nama : Nila Rosmala Dewi
NPM : 201802045
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Asabri (Persero) Palembang.

Ketua Penguji :



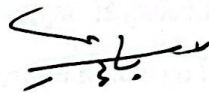
Havis Aravik, S.H.I., M.S.I., M.M
NIDN. 2121068401

Penguji I :



Choiriyah, S.H.I., M. Pd.I
NIDN. 2123068201

Penguji II :



Meriyati, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2129058501

Palembang, 19 Juli 2022
Mengetahui
Kaprosdi Perbankan Syariah



Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN. 210808900

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	vii
LEMBAR REVISI	viii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvii
.ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Definisi Oprasional	8
1.8 Sistematika Penulisan	9
BAB II KERANGKA TEORI	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Pelayanan Publik	14
2.1.3 Administrasi	17
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berfikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30

3.2	Sumber Data.....	32
3.3	Metode Pengumpulan Data	33
3.4	Metode Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1	Sejarah PT. ASABRI (Persero).....	39
4.1.2	Visi dan Misi PT. ASABRI (Persero).....	41
4.1.3	Jenis Usaha yang dikelola.....	42
4.2	Konsep Pelayanan Administrasi Asuransi Pada PT. ASABRI (Persero).....	47
4.3	Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Asuransi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asabri (Persero) Palembang	51
4.4	Analisis Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Asuransi Terhadap Kepuasan Peserta Pada PT. Asabri (Persero) Palembang.....	69
BAB V PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	78
Gambar 1. 2	78
Gambar 1. 3	79
Gambar 1. 4	79
Gambar 1. 5	80
Gambar 1. 6	80
Gambar 1. 7	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Data dibuat oleh penulis 2022.....	29
Tabel 4. 1 Data diperoleh penulis 2022	47

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-al insyirah : 5)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥)

“Nikmati saja prosesnya jangan iri dengan keberhasilan orang lain karena bunga-bunga yang indah tidak mekar secara bersamaan”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang maha kuasa atas segala limpahan ridhlo, hidayah, dan inayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tua saya: Bapak Endang dan Ibu Alkiswati

Semua keluarga Besar saya

Dosen-Dosen Perbankan Syariah

Teman-Teman Perbankan Syariah angkatan 2018

Atas doa, dorongan dan motivasinya serta semangat yang selalu diberikan tanpa henti-hentinya yang sangat bernilai dan berkesan selama saya kuliah saya ucapkan

Terimakasih.