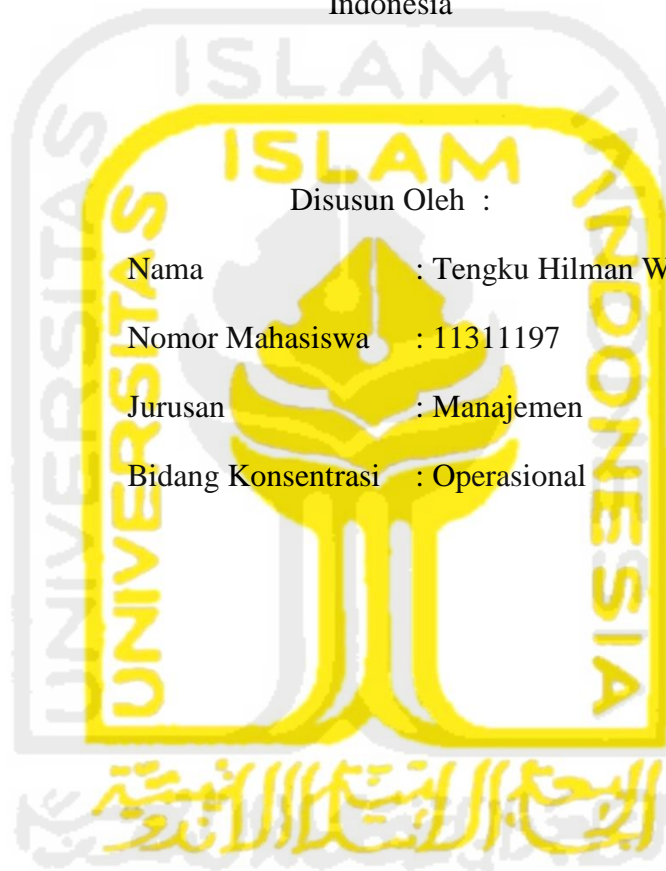


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata-1 Di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam
Indonesia



Disusun Oleh :

Nama : Tengku Hilman W

Nomor Mahasiswa : 11311197

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 20 Desember 2016

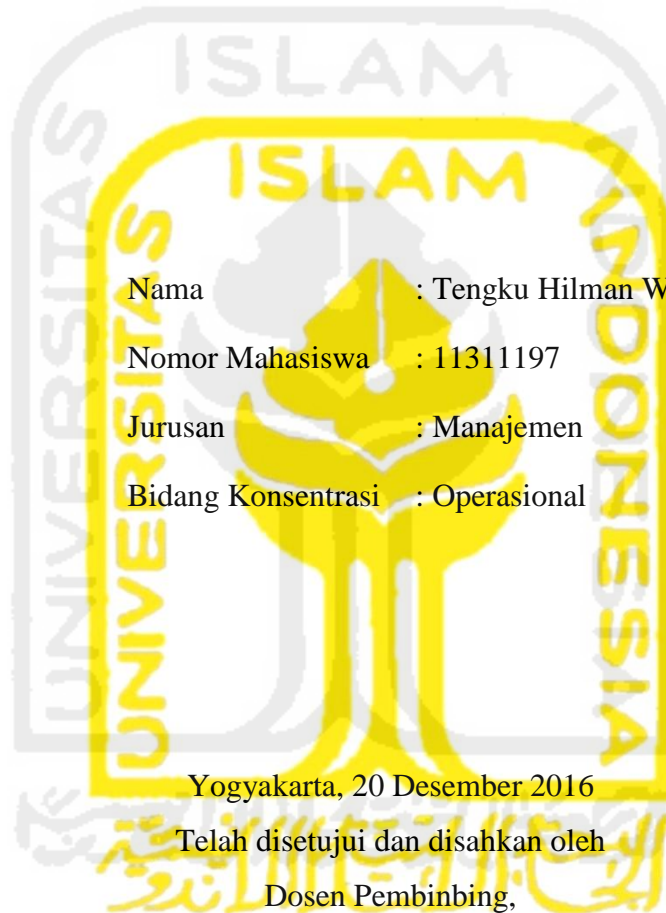
Penulis,



Tengku Hilman Wizal

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
DI YOGYAKARTA**



Nama : Tengku Hilman W

Nomor Mahasiswa : 11311197

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 20 Desember 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mochamad Nasito'.

Mochamad Nasito, Drs., M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ASURANSI TAKAFUL KELUARGA DI
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **TENGGU HILMAN WIZAL**

Nomor Mahasiswa : **11311197**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 20 Februari 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM.

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.
Anjar Priyano

Murid
.....

[Signature]
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Yang utama dari segalanya, puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT dengan segala limpahan karunia serta ridhonya yang memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu. Atas kasih sayangmu serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.
- Kupersembahkan karya sederhana ini kepada Ibu dan Ayah sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasihku yang tiada tara. Terimakasih kepada Ibu dan Ayah yang memberi dukungan, dan berbagai pengorbanan yang telah kalian perjuangkan demi aku agar dapat menyelesaikan studi ini. Semoga ini menjadi awal dari langkah selanjutnya untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia dan bangga. Terimakasih Ibu..Ayah..
- Untuk Yosi Fitri Chaeranicesar, terimakasih atas dukungan dan motivasi selama ini, serta membantu dalam proses pembuatan skripsi. Selalu memberikan dorongan agar cepat menyelesaikan studi.
- Untuk dosen pembimbing tugas akhirku, Bapak Mochamad Nasito, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih untuk bimbingan, serta selalu memberi motivasi, dan meluangkan waktunya untuk membimbingku.
- Untuk Teman-Teman Lupot FC (UII) yang selalu memberikan dorongan dan semangat Menyeng, Ady, Tepe, Ardek, Kunto, Apip, Gepeng, Kumis, Brama, Gesta, Pandu, Chiko, Anggun, Betot, Pedet, Dewek, Ajib, mbah Akbar, Akbar Nugroho, Bangkit, Pompom, Kotak, Bisul, Finsya, Ndox, Robet, mbah Gabuk, Pencit, Resha HR, Ridho Jimbes, Khafid, Sikang, Sipong, Ilham WL, Hylman Jatmiko, Hashfi, Zain Ariefin, Mohan, Rudy, Mbah Peje, Joned, Hengky, Panji, Arvin, Maftuhi Firdaus. Terimakasih atas canda tawa, keakraban dan persaudaraan ini. Terima kasih Tuhan untuk keluarga ini. Sukses selalu.

- Tak lupa terimakasih untuk seluruh dosen pengajar fakultas ekonomi (manajemen) atas semua ilmu, didikan, dan pengalaman yang berarti yang telah kalian berikan.

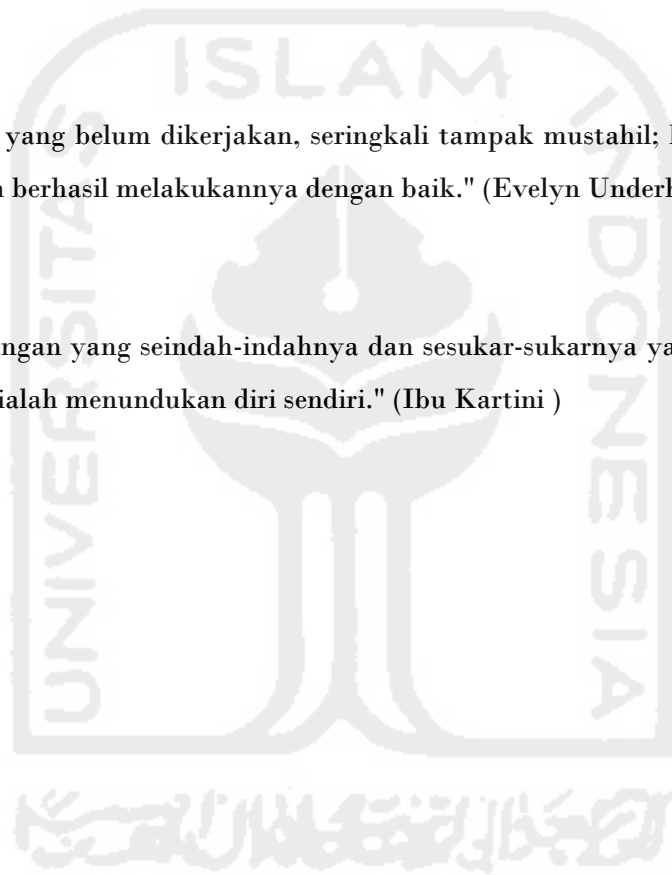


HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik." (Evelyn Underhill)

"Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri." (Ibu Kartini)



KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya, sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan karya tulisnya dengan judul “Analisis Pengawasan Kualitas Produk Pada Proses Pembuatan Rangka Aluminium di PT Mitra Karunia Sejahtera Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan dapat memberikan ide bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulisan mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Bapak Dr. H. Agus Hardjito, M.Si.
2. Bapak Mochamad Nasito, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

3. Bapak Agus Edi Sumanto, ASAI, AAIJ, RFA selaku Direktur Utama PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta, yang memperbolehkan penulis melakukan penelitian.
4. Ayah dan ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat kepada penulis sehingga menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Akhirul kata, tak ada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 20 Desember 2016

Penulis