

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENYERTAAN PELANGGAN CIMB BANK SHAH ALAM
TERHADAP TAKAFUL**



MOHD JALALUDDIN BIN MOHD ISA

UUM
Universiti Utara Malaysia

**MASTER OF SCIENCE MANAGEMENT
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

2018

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENYERTAAN PELANGGAN
CIMB BANK SHAH ALAM TERHADAP TAKAFUL**



By:

MOHD JALALUDDIN MOHD ISA

UUM

Universiti Utara Malaysia

**Thesis Submitted to
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia,
in Partial Fulfillment of the Requirement for the Master of Science (Management)**

KEBENARAN UNTUK MENGGUNAKAN

Bagi membentangkan kertas penyelidikan ini untuk memenuhi keperluan untuk penganugerahan ijazah pasca siswazah daripada universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan UUM boleh mendapatkan kertas penyelidikan ini secara percuma untuk pemeriksaan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan kertas penyelidikan ini dalam apa cara sekalipun samada secara keseluruhan atau sebahagiannya dengan tujuan ilmiah, boleh diberikan oleh penyelia atau semasa ketiadaan mereka, boleh diberikan oleh Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business dimana saya menjalankan kertas penyelidikan ini. Adalah difahamkan bahawa, sebarang salinan atau penerbitan atau penggunaan bahagian kertas penyelidikan ini untuk kepentingan kewangan adalah tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Adalah perlu untuk memahami juga bahawa, pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan pihak UUM untuk sebarang kegunaan keserjanaan yang boleh dibuat daripada apa-apa bahan yang terdapat dalam kertas penyelidikan ini.

Sebarang permintaan kebenaran untuk membuat salinan dan menggunakan bahan-bahan dalam kertas penyelidikan ini secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Takaful ialah nama untuk insurans yang berlandaskan syariah yang mana boleh dijadikan alternatif selain memilih insurans konvensional yang mempunyai ciri-ciri *Riba*, *Gharar* dan *Maisir*. Takaful dan Insurans mempunyai dua kontrak yang berbeza walaupun keduanya mempunyai tujuan yang sama iaitu untuk memenuhi keperluan untuk tanggung risiko peserta. Secara umumnya, masalah yang dihadapi masyarakat Islam ialah tidak menerima sepenuhnya dan melanggan Takaful yang bebas dari sumber prinsip yang tidak patuh syariah dari sisi Islam. Tujuan penyelidikan ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor penyertaan pelanggan CIMB Bank Shah Alam terhadap Takaful. Selain itu, untuk memberi kefahaman dan informasi yang tepat kepada masyarakat Islam khususnya, dan masyarakat berbilang kaum amnya kerana mungkin kurang kesedaran mengenai Takaful. Objektif utama adalah untuk mendapatkan maklumat data mengapa kurangnya sambutan penyertaan terhadap Takaful ataupun tidak memilih Takaful bagi keperluan insurans mereka. Kaedah kajian ini melibatkan responden seramai 100 responden, soalan kajian telah diedarkan kepada pelanggan yang berbeza latar belakang di CIMB Bank di Shah Alam, Selangor. Kajian ini menggunakan kuantitatif dengan menguji empat hipotesis utama yang berhubung kait faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan terhadap Takaful. Kesemua hipotesis ini diuji menggunakan teknik Analisis Varians Satu Hala (One Way Anova), Analisis Ujian-T Sampel, Regresi Linear dan Korelasi Pearson. Hasil dapatan menunjukkan untuk faktor pendapatan, kesedaran awam dan kefahaman yang mempengaruhi penyertaan pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful. Kesimpulannya, masih perlu banyak usaha yang diperlukan untuk memberi kefahaman dan kesedaran yang jelas berkaitan Takaful kepada mereka. Keputusan cadangan tersebut membawa kepada cadangan khusus kepada pihak kerajaan, pengendali Takaful dan seterusnya penyelidikan yang akan datang.

Keywords: *Takaful, Murabahah, Mudharabah, Wakalah*

ABSTRACT

Takaful is a name for a syariah-compliant insurance which can be used as an alternative to choosing a conventional insurance that features Riba', Gharar and Maisir. Takaful and Insurance have two different contracts although they both have the same purpose of fulfilling the requirements for participants' risk. Generally, the problems faced by the Muslim community are not fully accepted and subscribed to Takaful, which is free from the fundamental non-Islamic principles of Islam. The purpose of this study is to investigate the factors of CIMB Bank's customer's participation in Takaful. In addition, to provide the right understanding and information to the Muslim community in particular and the multiracial society in general as it may be less aware of Takaful. The main objective is to obtain data on why the lack of participation in Takaful or opt-out of Takaful for their insurance needs. The research method involved 100 respondents; the questionnaire was distributed to different background customers at CIMB Bank in Shah Alam, Selangor. This study examines four key hypotheses that relate factors affecting Takaful participation. All of these hypotheses were tested using the One Way Anova Analysis Method, Sample T-Test Analysis, Linear Regression and Pearson Correlation. The findings show that for income, public awareness and understanding factors affecting the participation of CIMB Bank customers against Takaful. In conclusion, there is still much effort required to provide clear understanding and awareness of Takaful to them. The results of the proposal lead to specific recommendations to the government, the Takaful operator and next subsequent research.

Keywords: *Takaful, Murabahah, Mudharabah, Wakalah*

Universiti Utara Malaysia

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dipanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia serta keizinanNya yang telah memberi kekuatan dan keupayaan kepada penyelidik untuk menyiapkan kertas kerja ini dalam tempoh yang ditetapkan. Sekalung penghargaan dan terima kasih tidak terhingga kepada penyelia, Prof. Madya Dr. Muhammad Nasri Bin Md. Hussin di atas segala bimbingan, nasihat, perhatian yang tidak ternilai dalam menyelia kertas penyelidikan ini dari permulaan sehingga berjaya menyiapkan kertas penyelidikan ini dengan sempurna. Jasa beliau yang sanggup meluangkan masa dalam urusan penyeliaan ini amatlah dihargai.

Terima kasih juga diucapkan kepada Dekan *Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business*, kakitangan akademik dan bukan akademik dari Perpustakaan Sultanah Bahiyah dan semua fakulti di Universiti Utara Malaysia di atas kerjasama secara langsung dan tidak langsung dalam menyiapkan kertas penyelidikan ini. Terima kasih juga tidak terhingga kepada responden yang terlibat dalam meluangkan masa dalam memberi maklumbalas dengan mengembalikan borang soal selidik yang telah diedarkan kepada mereka.

Segunung penghargaan dan ucapan terima kasih tidak terhingga diucapkan juga kepada ibu iaitu Pn. Rokiah Binti Kassim dan juga adik-beradik di atas segala sokongan, pengorbanan, dan doa mereka yang telah mengiringi kejayaan pada hari ini. Didikan, pengorbanan dan dorongan nasihat yang tidak putus daripada mereka ini menjadi mercu kekuatan kepada penyelidik untuk berjuang dalam menyiapkan kertas penyelidikan ini. Kepada adik-beradik dan seluruh ahli keluarga yang juga tidak pernah jemu dalam memberikan nasihat dan motivasi kepada penyelidik semasa berada di saat kesukaran amat dihargai.

Akhir sekali, tidak lupa juga diucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu penyelidik dalam segala hal termasuklah perkongsian ilmu, idea dan komen sejak dari permulaan kertas penyelidikan ini dijalankan sehinggalah dapat menyiapkan kertas penyelidikan ini dengan sempurna. Jasa kalian amat dihargai, hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalasnya.

TAJUK	MUKA SURAT
Kebenaran untuk menggunakan	ii
Abstrak	iii
Penghargaan	V
Isi Kandungan	Vi
Senarai Jadual	Xi
Senarai Singkatan	Xii

BAB PERTAMA : PENGENALAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Definisi Takaful	3
1.3 Latar Belakang Kajian	9
1.4 Pernyataan Masalah	11
1.5 Persoalan Kajian	15
1.6 Objektif Kajian	16
1.7 Kepentingan Kajian	17
1.8 Tafsiran Istilah Utama	17
1.8.1 Gharar	17
1.8.2 Maysir	19
1.8.3 Riba'	19
1.8.4 Tabarru'	21
1.8.5 Mudharabah/Wakalah	22

1.9 Skop Kajian	24
1.10 Batasan Kajian	24
1.10.1 Kos	24
1.10.2 Kekangan Masa	25
1.10.3 Data dan Maklumat	25
1.11 Organisasi Tesis	25

BAB KEDUA: ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan	27
2.2 Definisi Insurans	27
2.3 Definisi Takaful Dan Perkembangan Takaful	28
2.3.1 Fasa Perkembangan Takaful Di Malaysia	32
2.3.2 Kajian Lepas Perkembangan Takaful Di Malaysia	33
2.4 Larangan Di Dalam Insuran Konvensional	35
2.5 Perbezaan Antara Takaful Dan Insuran Konvensional	38
2.5.1 Perbezaan Dari Sudut Hukum Syariah	38
2.5.2 Kesan Perbezaan Antara Kontrak Takaful Dan Insurans	39
2.6 Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	42
2.7 Hipotesis Kajian	44
2.8 Rangka Kerja Kajian	48
2.9 Reka Bentuk Kajian	50
2.10 Definisi Operasi	51
2.10.1 Penyertaan Masyarakat	51

2.10.2 Faktor Demografi	52
2.10.3 Kefahaman	52
2.10.4 Kesedaran Awam	53
2.10.5 Persepsi Kualiti Perkhidmatan	53
2.11 Kajian-Kajian Lepas	54

BAB KETIGA :METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	58
3.2 Rangka Kerja Kajian	59
3.3 Populasi Dan Sample Kajian	60
3.4 Rangka Soal Selidik	61
3.5 Pengukuran Pembolehubah	62
3.6 Kaedah Pengumpulan Data	63
3.7 Kebolehpercayaan Instrumen	63
3.8 Nomaliti Data	65
3.9 Analisis Data	67
3.10 Analisi Statistik Deskriptif	68
3.11 Analisis Statistik Inferens	69
3.11.1 Ujian Perbezaan	69
3.11.1.i Ujian Bebas-T	69
3.11.1.ii Ujian Varians (Anova)	70
3.11.2 Pekali Korelasi Pearson	71
3.12 Rumusan	71

BAB KEEMPAT: KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

4.1 Pengenalan	73
4.2 Profil Demografi Responden	73
4.2.1 Profil Sampel Mengikut Jantina	73
4.2.2 Profil Sampel Mengikut Taraf Perkahwinan	74
4.2.3 Profil Sampel Mengikut Umur	75
4.2.4 Profil Sampel Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi	75
4.2.5 Profil Sampel Mengikut Pendapatan Bulanan	76
4.2.6 Profil Sampel Mengikut Tempoh Bekerja	77
4.2.7 Profil Sampel Mengikut Syarikat Perlindungan Takaful	78
4.3 Ujian Kebolehpercayaan	79
4.4 Taburan Kenormalan	80
4.5 Skor Tahap Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan 3 Dimensi	81
4.5.1 Kefahaman	82
4.5.2 Kesedaran Awam	84
4.5.3 Persepsi Kualiti Perkhidmatan	86
4.6 Analisa Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Latar Belakang Demografi	88
4.7 Analisa Korelasi Pearson	97
4.8 Analisa Regresi Linear	99
4.9 Kesimpulan	105

BAB KELIMA : RUMUSAN DAN CADANGAN

5.0 Pengenalan	108
5.1 Perbincangan Objektif	110
5.2 Batasan Kajian	114
5.3 Cadangan	115
5.3.1 Peranan Kerajaan	115
5.3.2 Pengendali Takaful	117
5.3.3 Penyelidikan Akan Datang	118
5.4 Kesimpulan	118
Rujukan	120
Laman Web	127
Soal Selidik	129
Lampiran Data	134




UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI JADUAL

- Jadual 4.1 Profil Sampel Mengikut Jantina
- Jadual 4.2 Profil Sampel Mengikut Taraf Perkahwinan
- Jadual 4.3 Profil Sampel Mengikut Umur
- Jadual 4.4 Profil Sampel Mengikut Tahap Pendidikan
- Jadual 4.5 Profil Sampel Mengikut Pendapatan Bulanan
- Jadual 4.6 Profil Sampel Mengikut Tempoh Bekerja
- Jadual 4.7 Profil Sampel Mengikut Syarikat Perlindungan Takaful
- Jadual 4.8 Ujian Kebolehpercayaan
- Jadual 4.9 Ujian Taburan Kenormalan
- Jadual 4.10 Nilai Min dan Sisihan Piawai Dimensi Penyertaan Terhadap Takaful
- Jadual 4.11 Nilai Min dan Sisihan Piawai Penyertaan Terhadap Takaful
- Jadual 4.12 Kefahaman
- Jadual 4.13 Kesedaran Awam
- Jadual 4.14 Persepsi Kualiti Perkhidmatan
- Jadual 4.15 Ujian-t Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Jantina
- Jadual 4.16 ANOVA Sehala Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Umur
- Jadual 4.17 ANOVA Sehala Perbezaan Penyertaan Terhadap Takaful Berdasarkan Pendapatan Bulanan
- Jadual 4.18 Ujian Post-Hoc Tukey Penyertaan Terhadap Takaful Mengikut Pendapatan Bulanan
- Jadual 4.19 Hubungan Korelasi Pearson
- Jadual 4.20 Pengaruh Kefahaman Terhadap Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful
- Jadual 4.21 Pengaruh Kesedaran Awam Terhadap Terhadap Takaful
- Jadual 4.22 Pengaruh Persepsi Kualiti Perkhidmatan Penyertaan Pelanggan CIMB Bank Terhadap Takaful
- Jadual 4.23 Rumusan Pengujian Hipotesis Penyertaan Pelanggan CIMB Bank terhadap Takaful

SENARAI SINGKATAN

ANOVA	Analysis of Variance
CIMB	Commerce International Merchant Bankers Berhad
BNM	Bank Negara Malaysia
COB	College of Business
ICT	Information and Communication Technology
SPSS	Statistical Package for Social Science
TAM	Technology Acceptance Model
TRA	Theory of Reasoned Action
UUM COB	Universiti Utara Malaysia, College of Business
UUM	Universiti Utara Malaysia
JKD	Jumlah Kuasa Dua
DK	Darjah Kebebasan
MKD	Min Kuasa Dua



BAB PERTAMA

Pengenalan

1.1 Pengenalan

Industri Takaful sangat berkembang di Malaysia dan penumbuhan syarikat Takaful yang banyak seiring dengan perkembangan dalam industri perbankan Islam. Produk Takaful juga menjadi pilihan rakyat Malaysia dan takaful juga dijadikan pilihan masyarakat seluruh dunia. Perkembangan positif ini telah menunjukkan jalan alternatif yang terbaik dalam pengendalian risiko berasaskan konsep Islamik. Penubuhan Takaful adalah alternatif selain insurans konvensional kepada umat Islam yang mana memerlukan perlindungan berasaskan syariah. Takaful ditubuhkan dengan dasar untuk melengkapkan sistem operasi Bank Islam Malaysia Berhad yang telah ditubuhkan pada tahun 1983.

Merujuk kepada laporan statistik yang dikeluarkan oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (2013) perbelanjaan kesihatan oleh rakyat Malaysia hanya untuk kesihatan per kapita telah meningkat kepada sebanyak US 99.2 daripada US 283.60 bagi tahun 2009 dengan kadar jumlah keseluruhannya adalah sebanyak US 382.8 pada tahun 2011. Manakala jumlah rakyat Malaysia yang juga belanja di sektor perkhidmatan kesihatan awam menunjukkan mengalami penurunan sebanyak 3.8% iaitu sebanyak 59% pada tahun 2009 kepada 55.2% pada tahun 2011. Dalam industri Takaful ini, perkembangan Takaful meningkat dari tahun ke tahun ini dapat dibuktikan berdasarkan kepada kadar purata

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Rujukan

Abdul Rahim Abdul Wahab, Mervyn K. Lewis & M. Kabir Hassan (2007). *Islamic Takaful: Business Models, Shariah Concerns, and Proposed Solutions*. Thunderbird International Business Review, Vol. 49(3) 371–396

Parasuraman A. (2002). Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective, *Managing Service Quality Journal*, Vol. 12. No 1, pp. 6-9

Abdul Rahman, Z & Redzuan, H 2009, *Takaful: the 21st century insurance innovation*, McGraw Hill, Malaysia.

Ajmal Bhatti (2010). *The Growing of Takaful Insurance*. Asia Regional Seminar Organized by OECD and Bank Negara Malaysia under the sponsorship of the Government of Japan, Kuala Lumpur, 23- 24 September 2010.

Ahmad Nordin bin Mohd Zain (2000). *Insurans Islam (Takaful): Persepsi Kakitangan Universiti Utara Malaysia*. Universiti Utara Malaysia.

Aslina Arshad (2008). *Tahap persepsi, kesedaran dan kepuasan orang ramai terhadap keberkesanan Program Hari Khas JPA Bersama Pelanggan anjuran Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia*. Universiti Malaya. Kuala Lumpur.

Ahmad Shukri Yazid, Juliana Arifin, Mohd Rasid Hussin, & Wan Norhayate Wan Daud (2012). Determinants of Family Takaful (Islamic Life Insurance) Demand: A Conceptual Framework for a Malaysian Study. *International Journal of Business and Management* Vol. 7, No. 6; March 2012

Aziz, Z. (2003). *Building a Comprehensive Islamic Financial Sistem: New Financial Opportunities*. *International conference on Islamic Insurance (Takaful): Promoting New Financial Opportunities*. London, United Kingdom.

Bank Negara Malaysia (2007), *Shariah Resolutions in Islamic Finance*, Central Bank of Malaysia, Kuala Lumpur.

Bilal Khan & Badrul Hassan (2013). *International Takaful Report 2012-2013*. Dome Publications, a member of the Dome Group. United Kingdom

Azman Bin Mohd Noor & Mohamad Asmadi bin Abdullah (2011). *Takaful (Islamic Insurance) Benefit: Ownership and Distribution Issues in Malaysia*. Journal of Islamic Economics, Banking and Finance, Volume-5 Number-3

Burhanuddin Abdullah (2004) *Takaful Keluarga: Sambutan di Kalangan Kakitangan Akademik Universiti Malaya*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.

Chapra, U. and Khan, T. (2000), "Regulation and supervision of Islamic banks", Occasional Paper No. 3, Islamic Research Training Institute, Islamic Development Bank, Jeddah, pp. 55-7.

Chen, R., Wong, K. A., & Lee, H. C. (2001). Age, Period, and Cohort Effects on Life Insurance Purchases in the U.S. *Journal of Risk and Insurance*, 68(2), 303-327.

Chuan Yan Piaw (2012). *Asas Statistik Penyelidikan*. Malaysia: McGraw Hill Education.
Christopher, J. C., & Kevin D. C. (2003). *Strategic Human Resource Practices, top management team social networks, and firm performance: The Role of HR practices in Creating Organizational Competitive Advantage*. *Academy Of Management Journal*, 46(6), 740-751.

Divanna, Joseph, Shreih, Antoine (2009). *A New Financial Dawn. The Rise of Islamic Finance*. Leonardo and Francis Press Ltd, United Kingdom.

Fahimah Mohd Razif & Shamsiah Mohamad (2011). *Risiko- risiko Dalam Kewangan Semasa: Penilaian Daripada Perspektif Islam*. International Conference On Management (ICM 2011) Proceeding

Fleeson, W. (2007). *Studying personality processes: explaining change in between-persons*. Handbook of research methods in personality psychology (pp. 523-542). New York: Guilford Press.

Frenz, T & Soualhi, Y 2010, *Takaful and reTakaful: principles and practices*, Munich Re ReTakaful, Kuala Lumpur.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, Seventh edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

Hakimin hafiz Husain (2004) *Sambutan di Kalangan Mahasiswa Akademi Pengajian Islam UM Terhadap Skim Takaful Am Kenderaan*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian.

Hamid, M. A., and Othman M. S. (2009). A study on the level of knowledge and understanding among Muslims towards the concepts, Arabic and Shariah terms in Islamic Insurance (Takaful). *European Journal of Social Sciences*, 10(3), 468-478.

Hendon Redzuan, Zuriah Abdul Rahman & Sharifah Sakinah S. H. Aidid (2009). Economic Determinants of Family Takaful Consumption: Evidence From Malaysia. *International Review of Business Research Papers* Vol.5 No.5, 193-211

Hussin Salamon & Maisaroh Mat Saad (2010). *Persepsi Ejen Takaful Terhadap Penyertaan Masyarakat Dalam Takaful Hayat*. Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.

Hwang, T., & Greenford, B. (2005). A Cross-Section Analysis of the Determinants of Life Insurance Consumption in Mainland China, Hong Kong, & Taiwan. *Risk Management & Insurance Review*, 8(1), 103-125

Ismadi Ishak (2004). *Kefahaman tentang Persepsi Wakil Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. Terhadap Kualiti Perkhidmatan*. Universiti Utara Malaysia. 117

Jamil Osman. (2003). The Issue of *Gharar* in Life Insurance, *Journal of IKIM*, 11(2), 56–64.

Juliana Arifin, Ahmad Shukri Yazid & Zunaidah Sulong (2013). *A conceptual Model of Literature Review for Family Takaful (Islamic Life Insurance) Demand in Malaysia*. *International Business Research*; Vol. 6, No. 3; ISSN 1913-9004

Kewangan Berhemat: *Apa itu Insurans* (2011). Dicapai pada 27 Ogos 2013 di <http://www.fomca.org.my/kewangan/index.php/insurans/456-apa-itu-insurans>

Khan & Ahmad Ali (2004). *Difference between Islamic and Conventional Insurance*. *Insurance Journal*.

Kwadjo Ansah-Adu, Charles Andoh and Joshua Abor (2012). *Evaluating the cost efficiency of insurance companies in Ghana*. *The Journal of Risk Finance* Vol. 13 No. 1, 2012 pp. 61-76

Liaquat A. K. (2007). *Meltdown in American Markets (An Islamic Perspective)*. Kansas: Washburn University in Topeka.

Liebenberg, A. P., Carson, J. M., & Hoyt, R. E. (2010). The Demand for Life Insurance Policy Loans. *Journal of Risk and Insurance*, 77(3), 651-666.

Liebenberg, A. P., Carson, J. M., & Dumm, R. E. (2010). A Dynamic Analysis of the Demand for Life Insurance. *Journal of Risk and Insurance*, 1-28.

Mohamad Abdul Hamid, Jamil Osman & Bany Ariffin Amin Nordin (2009). *Determinants of Corporate Demand for Islamic Insurance in Malaysia*. *Int. Journal Of Economics And Management* 3(2) pg: 278 – 296

Mohd. Fauzi Abu dan Kamaruzaman Noordin (2005) Perkembangan dan Prospek Industri Takaful Global, *Seminar Peranan Industri Takaful Dalam Perkembangan Ekonomi di Malaysia*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.

M. Mansoor Khan & M. Ishaq Bhatti (2008). *Islamic banking and finance: on its way to globalization*. *Managerial Finance Journal* Vol. 34 No. 10, 2008 pp. 708-725.

Mher Mushtaq Hussain & Ahmad Tisman Pasha (November 2010). *Conceptual And Operational Differences Between General Takaful And Conventional Insurance*. *Australian Journal of Business and Management Research* Vol.1 No.8 [23-28]

M. Kabir Hassan & Mervyn K. Lewis (2007). *Product Development and Shariah Issues in Islamic Finance*. *Thunderbird International Business Review*, Vol. 49(3) 281–284 May–June 2007

Mohd. Ma'sum Billah. (2013a). *Islamic Insurance : Its Origins*, 13(4), 386–422.

Mohd. Ma'sum Billah (2013b). *Life Insurans? An Islamic View*, 8(4). 315- 24.

Mohd. Ma'sum Billah (2000). *Insurable Interest: can the modern law be adopted in Takaful operation?* *Arab Law Quarterly*, Vol. 15, No. 2 (2000), pp.206-209

Mohd.Isa Mohd.Deni (2009). *Perkembangan Sistem Takaful di Malaysia: keprihatinan dikalangan siswazah*. Universiti utara Malaysia.

MNor Aziah Abu Kasim (2012). *Disclosure of Shariah compliance by Malaysian Takaful companies*. *Journal of Islamic Accounting and Business Research* Vol. 3 No. 1, 2012 pp. 20-38

Nusaibah Mohd Parid (2010). *Insurable Interest in Takaful Practices: An Analysis*. *International Shari'ah Research Academy for Islamic Finance (ISRA)*.

Norashikin Ismail, Akmal Aini Othman, Syaidatul Zarina Mat Din, Mohd Khairul Ariff bin Noh, Nur Liyana Mohamed Yousop, Norsaliza Abu Bakar & Roslina Hj. Mohamad Shafi (2012). *An Investigation of the Awareness Level of Takaful Products among the*

Micro Enterprises in Malaysia. International conference on excellence in business. Sharjah, United Arab Emirates

Norashikin Ismail, Syed Othman Alhabshi, & Obiyathulla Bacha (2011). *Organizational Form And Efficiency: The Coexistence Of Family Takaful And Life Insurance In Malaysia*. Journal of Global Business and Economics July 2011. Volume 3. Number 1.
Noraziah Anina Mohd Rashid (2005). *Sistem Takaful Nasional di Malaysia: Suatu Kajian dari Sudut Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan*. Universiti Utara Malaysia.

Ortony, A., Norman, D.A., & Revelle, W. (2005). *Effective functioning: a three level model of affect, motivation, cognition, and behavior*. (pp. 173–202). New York: Oxford Univeristy Press.

Qureshi, A.A. (2011). *Analyzing the sharia'h compliant issues currently faced by Islamic Insurance*, 279–295.

Sheila Nu Nu Htay & Hanna Rabittah Zaharin (2011). *Critical Analysis on The Choice of Takaful (Islamic Insurance) Operating Models in Malaysia*. IIUM Institute of Islamic Banking and Finance: Kuala Lumpur.

Redzuan, Hendon, Yaakop & Rubayah (2004). *Faktors affecting the Life Insurance Demand in Malaysia*. Proceedings The Malaysia Finance Association, 6th Annual Symposium, Langkawi.

Saiful Azhar Rosli (2005). *Critical Issues on Islamic Banking and Financial Markets*. Kuala Lumpur: Dinamas Publishing. 120

Redzuan, H., Rahman, Z.A., & Aidid, S.S.S.H. (2009). *Economic Determinants of Family Takaful Consumption: Evidence from Malaysia*. International Review of Business Research Papers, 5(5), 193-211.

Rupinder S. (16 oktober 2013). *Takaful Malaysia Eyes Double- Digit Growth*. The Sun Daily. SunBiz, 17-18.

Salman Alajmi and Charles Dennis & Yasser Altayab (2011). *The effect of national culture on service provision within Takaful industri: A comparative study in Kuwait and Egypt*. Journal of Islamic Marketing Vol. 2 No. 3, 2011 pp. 225-245

Salfarina Omar (2010). *Persepsi Pelanggan terhadap Takaful Keluarga dan Insurans Hayat:Kajian di Prudential BSN Takaful Keluarga dan Prudential Insurans Hayat*. Universiti Utara Malaysia.

Sekaran U., & Bougie R. (2012). *Research methods for business: a skill building approach*. 5th ed, Wiley.

Siti Zahirah Halim (2008). *Persepsi Pelajar Mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perlakuan Buli Di Sekolah Menengah Kebangsaan Kulai Besar*. Universiti Teknologi Malaysia.

Swartz & Coetzer P. (2010). Takaful- *An Islamic Insurance Instrument*. Journal of development and Agricultural Economics Vol.2 (10) 333-339

Zaid (2007). *Persepsi Pelajar Tahun Akhir Fakulti Pendidikan UTM terhadap Produk Takaful Keluarga yang ditawarkan oleh Takaful Nasional Sdn. Bhd*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.

Zarina Mohd. Nor (2006). *Pemahaman di Kalangan Mahasiswa APIUM Terhadap Perbandingan Insurans Konvensional dan Takaful*. Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.

Syukriah Zakaria (2004) *Pemahaman dan Sambutan Masyarakat Terhadap Skim Takaful :Kajian di Bagan Serai, Perak*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.

Veloo A. (2012). *Kaedah Analisis & Interpretasi Data*. UUM Press: Universiti Utara Malaysia, Kedah

Waheed Akhter & Tajammal Hussain (2012). *Takaful standards and customer perceptions affecting Takaful practices in Pakistan: a survey*. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management Vol. 5 No. 3, 2012 pp. 229-240

Yusof, T.O., Gbadamosi, A., & Hamadu, D. (2009). Attitudes of Nigerians towards Insurance Services: An Empirical Study. *African Journal of Accounting, Economics, Finance, and Banking Research*, 4(4), 34-46.

Yon Bahiah Wan Haris (2004). *Takaful- An Option to Conventional Insurance: A Malaysian Model*. Faculty of Business Management, Universiti Teknologi Mara: Selangor.

Sandu H.S. & Neetu Bala (2011). *Customers ' Perception towards Service Quality of Life Insurance Corporation of India : A Faktor Analytic Approach*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 2 No 18, 219-231.

Savvides, S. (2006). Inquiry into the Macroeconomic and Household Motives to Demand Life Insurance: Review and Empirical Evidence from Cyprus. *Journal of Business and Society*, 19, 37-79.

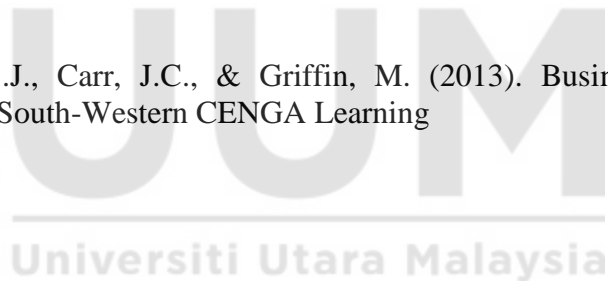
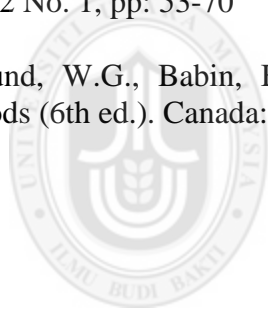
Zaheed, E. (2008). Helping the Poor in Sri Lanka. *Middle East Insurance Review*, 58.

Zarina Mohd. Nor (2006). *Pemahaman di Kalangan Mahasiswa APIUM Terhadap Perbandingan Insurans Konvensional dan Takaful*. Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.

Zuriah Abdul Rahman & Norzaidi Mohd Daud (2010). *Adverse selection and its consequences on medical and health insurance and Takaful in Malaysia*. *Humanomics* Vol. 26 No. 4, 2010 pp. 264-283

Zuriah Abdul Rahman(2009). *Takaful: Potential Demand and Growth*. *Islamic Econ.*, Vol. 22 No. 1, pp: 53-70

Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods* (6th ed.). Canada: South-Western CENGA Learning



Laman Web:

Abdul Muhaimin Mahmood (2009). *Menyertai Polisi Insurans Konvensional: Halal Atau Haram?*. Dicapai pada 2 Julai 2013 di laman

<http://www.Islam.gov.my/muamalat/artikel/menyertai-polisi-insurans-konvensional-halal-atau-haram>

Akta Takaful 1984. Dicapai pada 10 Julai 2013 di laman web

http://www.Islam.gov.my/muamalat/sites/default/files/kertas_ilmiah/2012/02/akta_Takaful_1984.pdf

BERNAMA (2012). *Penduduk Malaysia kini 28.3 juta*. Dicapai pada 21 Ogos 2013 di http://www.bharian.com.my/bharian/articles/PendudukMalaysiakini28_3juta/Article/artikel

BERNAMA (2013). *Malays' Insurance Awareness Very Low, Say Takaful Ikhlas Awardees*. Dicapai pada 20 Jun 2013 di

http://www.mifc.com/index.php?ch=ch_contents_banking_Takaful2&pg=pg_Takaful_Takaful&ac=307

Dewan Bahasa Dan Pustaka. (2013). Kefahaman [Online, 11 Mac 2013] daripada

<http://prpm.dbp.gov.my/Search.aspx?k+=kefahaman>

Dewan Bahasa Dan Pustaka. (2013). Persepsi [Online, 11 Mac 2013] daripada

<http://prpm.dbp.gov.my/Search.aspx?k+=persepsi>

Ernst & Young Malaysia (2012). *The World Takaful Conference: Asia Leaders Summit- A New Initiative for the Takaful Industri in Asia*. Dicapai pada 20 Jun 2013 di

http://www.megaevents.net/Takaful/asia-leaders_summit/

Fairus Kassim (11 Jun 2013). *Pasaran Takaful keluarga RM7.2 bilion*. Dicapai pada 30 September 2013 di laman web

Http://M.Utusan.Com.My/Ekonomi/20120612/Ek_01/Pasaran-Takaful-Keluarga-RM7.2b

Ismail Andi Basoh (2010). *Definisi Demografi*. Dicapai pada 20 Julai 2013 di laman

<http://www.scribd.com/doc/127183016/Teori-Demografi>

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (2009). *Hukum Mempromosikan Produk Insurans Konvensional Menurut Perspektif Syariah*. Dicapai pada 16 Julai 2013 di laman

<http://www.e-fatwa.gov.my/fatwa-kebangsaan/hukum-mempromosikan-produk-insurans-konvensional-menurut-perspektif-syariah>

Mohamad Saifudin bin Gahnehman(2012). *Status Mcis Zurich Insurance Berhad Sebagai Sebuah Syarikat Penanggung Insurans Yang Mempunyai Majlis Penasihat Syariah: Satu Tinjauan*. Dicapai pada 3 Julai 2013 di <http://attazkirah.wordpress.com/2009/02/12/mcis-zurich-insurance-halal-atau-haram/>

Statistik Jumlah Penduduk Malaysia Mengikut Agama. Dicapai pada 12 Jun 2013 di laman <http://www.statistics.gov.my>: 2011

Shveta Pathak (14 Januari 2010). *Takaful market to grow faster than conventional insurance*. Dicapai pada 20 Jun 2013 di <http://www.emirates247.com/eb247/banking-finance/insurance/Takaful-market-to-grow-faster-than-conventional-insurance-2010-01-14-1.6575>

Sadiq Sharubutu (27 September 2013). *Takaful: The Ethical Insurance*. Dicapai pada 30 September 2013 di laman <http://dailytrust.info/index.php/business/6386-Takaful-the-ethical-insurance-iv>

Utusan Melayu (7 Ogos 2012). *Rakyat Malaysia Kurang Faham*. Dicapai pada 13 April 2013 di http://www.utusan.com.my/utusan/Korporat/20120808/ko_01/Rakyat-Malaysia-kurang-faham#ixzz2gkpZPNZN

Wan Jemizan Wan Deraman (2 September 2009). *Wakalah dalam Takaful*. Dicapai pada 14 April 2013 di laman web http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2009&dt=0902&pub=Utusan_Malaysia&ec=Bicara_Agama&pg=ba_02.htm#ixzz2netbFQ7J

Wikipedia Indonesia (2013). *Demografi*. Dicapai pada 15 Julai 2013 di laman <http://id.wikipedia.org/wiki/Demografi>

Zaharuddin.net (7 Mac 2007) *Perbezaan Insurans Kovensional dan Takaful*. Capaian pada 25 April 2013 dari <http://www.zaharuddin.net/content/view/307/101>

LAMPIRAN A

SOAL SELIDIK



BAHAGIAN A: Latar Belakang

Sila tandakan (√) pilihan yang tepat mengenai latar belakang di kotak yang disediakan.

1. Jantina

- Lelaki
- Perempuan

2. Taraf Perkahwinan

- Bujang
- Berkahwin
- Janda/Duda

3. Umur

- 20 tahun dan ke bawah
- 21-30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-50 tahun
- 51 tahun dan ke atas

4. Tahap Pendidikan Tertinggi

- SPM
- STPM/Sijil/Diploma
- Ijazah Sarjana Muda
- Ijazah Sarjana
- PhD

5. Pendapatan Bulanan

- RM 900 dan ke bawah
- RM 1,000-RM 2,999
- RM 3,000-RM 5,999
- RM 6,000-RM 9,999
- RM 10,000 dan ke atas

6. Tempoh Bekerja

- Kurang daripada 5 tahun
- 6-10 tahun
- 11-15 tahun
- 16-20 tahun
- Lebih daripada 21 tahun

7. Adakah Saya Mempunyai Perlindungan Takaful? Jika Ya, Syarikat Takaful Manakah Yang Telah Saya Sertai:

- Etiqa Takaful
- Prudential Takaful
- Sun Life CIMB
- AIA Takaful
- Zurich Takaful
- Lain-lain:.....



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAHAGIAN B: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyertaan Terhadap Takaful

Kenyataan berikut menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan terhadap Takaful di kalangan pelanggan CIMB Bank. Sila **bulatkan** nombor-nombor pilihan terbaik bagi menunjukkan sejauhmanakah anda bersetuju atau tidak bersetuju dengan kenyataan di bawah.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju

Seksyen 1- Kefahaman						
1	Saya fikir bahawa Takaful adalah mudah difahami.	1	2	3	4	5
2	Saya boleh menerima sepenuhnya terma dan syarat ditetapkan	1	2	3	4	5
3	Saya amat faham terma dan syarat dalam polisi Takaful yang diambil	1	2	3	4	5
4	Saya telah menerima maklumat mengenai faedah-faedah Takaful	1	2	3	4	5
5	Saya rasa iklan-iklan mengenai Takaful mudah difahami	1	2	3	4	5
6	Saya mendapat maklumat yang cukup tentang Takaful	1	2	3	4	5
7	Saya merasakan Takaful ini dapat menjamin ketika saya mengalami bencana dan musibah.	1	2	3	4	5
8	Saya akan memberi sumbangan Takaful secara konsisten	1	2	3	4	5
Seksyen 2- Kesedaran Awam						
1	Saya fikir menyertai Takaful membuatkan kehidupan saya lebih yakin dan dilindungi.	1	2	3	4	5
2	Takaful amat penting dalam kehidupan saya	1	2	3	4	5
3	Saya telah menerima maklumat tentang Takaful daripada sumber-sumber media.	1	2	3	4	5
4	Saya akan terus memiliki Takaful selamanya	1	2	3	4	5
5	Saya akan mengambil Takaful untuk ahli keluarga rapat	1	2	3	4	5
6	Ahli keluarga saya dapat menerima tentang Takaful	1	2	3	4	5
7	Saya merasakan manfaat Takaful yang diberikan amat berbaloi dengan keperluan	1	2	3	4	5
8	Saya akan memastikan Takaful saya tidak tamat tempoh	1	2	3	4	5
9	Saya akan menggalakkan kawan/ahli keluarga untuk mengambil Takaful	1	2	3	4	5
10	Saya berkemampuan dari segi kewangan untuk mengambil Takaful	1	2	3	4	5
11	Saya melihat Takaful adalah satu kemestian bagi setiap manusia	1	2	3	4	5
Seksyen 3- Persepsi Kualiti Perkhidmatan						
1	Penyelesaian tuntutan oleh syarikat Takaful adalah cepat	1	2	3	4	5
2	Saya merasa mudah untuk melakukan apa-apa tuntutan kelak atas Takaful	1	2	3	4	5
3	Pertanyaan kepada syarikat Takaful cepat dijawab	1	2	3	4	5
4	Sijil-sijil Takaful cepat diterima	1	2	3	4	5
5	Penjelasan dari syarikat Takaful mudah dijawab	1	2	3	4	5

6	Layanan dari syarikat Takaful mesra	1	2	3	4	5
7	Saya fikir adalah lebih fleksibel untuk berinteraksi dengan para wakil Takaful.	1	2	3	4	5
8	Saya rasa iklan-iklan Takaful mudah dilihat di media sosial	1	2	3	4	5
9	Saya fikir bahawa Takaful memenuhi keperluan dan permintaan pelanggan.	1	2	3	4	5
10	Saya mengkaji kelebihan semua syarikat Takaful di malaysia	1	2	3	4	5
11	Saya menerima maklumat dengan cukup dan mudah melaui para wakil Takaful	1	2	3	4	5
12	Saya sering menerima maklumat mengenai Takaful.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C: CADANGAN DAN PANDANGAN TERHADAP KESEDARAN TAKAFUL



UUM
Universiti Utara Malaysia

TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA YANG DIBERIKAN

LAMPIRAN B

DATA ANALISIS



Output Demografi

Frequency Table

Jantina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lelaki	35	35.0	35.0	35.0
Valid Perempuan	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Perkahwinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bujang	27	27.0	27.0	27.0
Berkahwin	68	68.0	68.0	95.0
Valid Janda / Duda	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	20 tahun dan ke bawah	4	4.0	4.0	4.0
	21 - 30 tahun	32	32.0	32.0	36.0
	31 - 40 tahun	47	47.0	47.0	83.0
	41 - 50 tahun	11	11.0	11.0	94.0
	51 tahun dan ke atas	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SPM	13	13.0	13.0	13.0
	STPM / Sijil / Diploma	29	29.0	29.0	42.0
	Ijazah Sarjana Muda	48	48.0	48.0	90.0
	Ijazah Sarjana	9	9.0	9.0	99.0
	PhD	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	RM900 dan ke bawah	2	2.0	2.0	2.0
	RM1000 - RM2999	30	30.0	30.0	32.0
	RM3000 - RM5999	42	42.0	42.0	74.0
	RM6000 - RM9999	22	22.0	22.0	96.0
	RM10000 dan ke atas	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tempoh_bekerja

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang daripada 5 tahun	28	28.0	28.0	28.0
	6 - 10 tahun	28	28.0	28.0	56.0
	11 - 15 tahun	26	26.0	26.0	82.0
	16 - 20 tahun	6	6.0	6.0	88.0
	Lebih daripada 21 tahun	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Syarikat_Takaful

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Etika Takaful	21	21.0	26.3	26.3

Prudential Takaful	20	20.0	25.0	51.2
Sun Life CIMB	9	9.0	11.3	62.5
AIA Takaful	17	17.0	21.3	83.8
Zurich Takaful	4	4.0	5.0	88.8
Lain-lain	9	9.0	11.3	100.0
Total	80	80.0	100.0	
Missing	9	20	20.0	
Total	100	100.0		

Lain2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	95	95.0	95.0	95.0
GE	1	1.0	1.0	96.0
Great enstern	1	1.0	1.0	97.0
MCIS	1	1.0	1.0	98.0
Takaful Malaysia	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B1_1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	30	30.0	30.0	35.0
Valid Setuju	59	59.0	59.0	94.0
Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B1_2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	33	33.0	33.0	38.0
Valid Setuju	54	54.0	54.0	92.0
Sangat setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B1_3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	---------------	---------	------------------	--------------------

	Tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak pasti	38	38.0	38.0	42.0
Valid	Setuju	52	52.0	52.0	94.0
	Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak pasti	28	28.0	28.0	33.0
Valid	Setuju	60	60.0	60.0	93.0
	Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B1_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Tidak pasti	39	39.0	39.0	46.0

Setuju	47	47.0	47.0	93.0
Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B1_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	10	10.0	10.0	10.0
Tidak pasti	31	31.0	31.0	41.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	93.0
Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B1_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
Tidak pasti	29	29.0	29.0	32.0
Valid Setuju	54	54.0	54.0	86.0
Sangat setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B1_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	20	20.0	20.0	25.0
Valid Setuju	64	64.0	64.0	89.0
Sangat setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
Tidak pasti	17	17.0	17.0	24.0
Valid Setuju	59	59.0	59.0	83.0
Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
Tidak pasti	22	22.0	22.0	29.0
Valid Setuju	51	51.0	51.0	80.0
Sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	10	10.0	10.0	10.0
Tidak pasti	23	23.0	23.0	33.0
Valid Setuju	56	56.0	56.0	89.0
Sangat setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	29	29.0	29.0	35.0
Valid Setuju	49	49.0	49.0	84.0
Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
Tidak pasti	30	30.0	30.0	33.0
Valid Setuju	48	48.0	48.0	81.0
Sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	31	31.0	31.0	36.0
Valid Setuju	47	47.0	47.0	83.0
Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	25	25.0	25.0	31.0
Valid Setuju	53	53.0	53.0	84.0
Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
Tidak pasti	27	27.0	27.0	32.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	84.0
Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	27	27.0	27.0	33.0
Valid Setuju	53	53.0	53.0	86.0
Sangat setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
Tidak pasti	24	24.0	24.0	31.0
Valid Setuju	56	56.0	56.0	87.0
Sangat setuju	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B2_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	9	9.0	9.0	9.0
Tidak pasti	25	25.0	25.0	34.0
Valid Setuju	51	51.0	51.0	85.0
Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	12	12.0	12.0	12.0
Tidak pasti	51	51.0	51.0	63.0
Valid Setuju	34	34.0	34.0	97.0
Sangat setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	14	14.0	14.0	14.0
Tidak pasti	46	46.0	46.0	60.0
Valid Setuju	34	34.0	34.0	94.0
Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	10	10.0	10.0	10.0
Tidak pasti	44	44.0	44.0	54.0
Valid Setuju	42	42.0	42.0	96.0
Sangat setuju	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	48	48.0	48.0	54.0
Valid Setuju	40	40.0	40.0	94.0
Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	8	8.0	8.0	8.0
Tidak pasti	39	39.0	39.0	47.0
Valid Setuju	48	48.0	48.0	95.0
Sangat setuju	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	42	42.0	42.0	48.0
Valid Setuju	46	46.0	46.0	94.0
Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
Tidak pasti	37	37.0	37.0	41.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	93.0
Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	9	9.0	9.0	9.0
Tidak pasti	38	38.0	38.0	47.0
Valid Setuju	42	42.0	42.0	89.0
Sangat setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
Tidak pasti	40	40.0	40.0	46.0
Valid Setuju	46	46.0	46.0	92.0
Sangat setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	19	19.0	19.0	19.0
Tidak pasti	41	41.0	41.0	60.0
Valid Setuju	32	32.0	32.0	92.0
Sangat setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	11	11.0	11.0	11.0
Tidak pasti	42	42.0	42.0	53.0
Valid Setuju	40	40.0	40.0	93.0
Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B3_12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	13	13.0	13.0	13.0
Tidak pasti	40	40.0	40.0	53.0
Valid Setuju	37	37.0	37.0	90.0
Sangat setuju	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Output Analisis Deskriptif

DESCRIPTIVES VARIABLES=B1_1 B1_2 B1_3 B1_4 B1_5 B1_6 B1_7 B1_8 B2_1
B2_2 B2_3 B2_4 B2_5 B2_6 B2_7 B2_8 B2_9 B2_10 B2_11 B3_1 B3_2 B3_3 B3_4
B3_5 B3_6 B3_7 B3_8 B3_9 B3_10 B3_11 B3_12

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
B1_1	100	3.66	.670
B1_2	100	3.65	.702
B1_3	100	3.60	.667
B1_4	100	3.69	.677
B1_5	100	3.54	.731
B1_6	100	3.56	.770
B1_7	100	3.79	.715
B1_8	100	3.81	.692
B2_1	100	3.86	.779
B2_2	100	3.84	.825
B2_3	100	3.68	.803
B2_4	100	3.75	.796
B2_5	100	3.83	.766
B2_6	100	3.76	.793

B2_7	100	3.79	.782
B2_8	100	3.79	.769
B2_9	100	3.75	.770
B2_10	100	3.75	.770
B2_11	100	3.72	.830
B3_1	100	3.28	.712
B3_2	100	3.32	.790
B3_3	100	3.40	.725
B3_4	100	3.46	.702
B3_5	100	3.50	.718
B3_6	100	3.52	.703
B3_7	100	3.62	.678
B3_8	100	3.55	.809
B3_9	100	3.56	.729
B3_10	100	3.29	.868
B3_11	100	3.43	.782
B3_12	100	3.44	.845
Valid N (listwise)	100		

DESCRIPTIVES VARIABLES=Kefahaman Kesedaran Persepsi Penyertaan

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Kefahaman	100	3.6625	.53992
Kesedaran	100	3.7745	.63806
Persepsi	100	3.4475	.60077
Penyertaan	100	3.6282	.52961
Valid N (listwise)	100		



UUM
Universiti Utara Malaysia

Output Taburan Kenormalan

COMPUTE Kefahaman=MEAN(B1_1,B1_2,B1_3,B1_4,B1_5,B1_6,B1_7,B1_8).

COMPUTE

Kesedaran=MEAN(B2_1,B2_2,B2_3,B2_4,B2_5,B2_6,B2_7,B2_8,B2_9,B2_10,B2_11).

COMPUTE

Persepsi=MEAN(B3_1,B3_2,B3_3,B3_4,B3_5,B3_6,B3_7,B3_8,B3_9,B3_10,B3_11,B3_12).

COMPUTE Penyertaan=MEAN(Kefahaman,Kesedaran,Persepsi).

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Kefahaman	100	-.334	.241	1.261	.478
Kesedaran	100	-.381	.241	.802	.478
Persepsi	100	.192	.241	.688	.478
Penyertaan	100	-.198	.241	1.331	.478
Valid N (listwise)	100				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Jantina	100	-.639	.241	-1.625	.478
Perkahwinan	100	-.216	.241	-.066	.478
Umur	100	.515	.241	.410	.478
Pendidikan	100	-.141	.241	-.152	.478
Pendapatan	100	.263	.241	-.350	.478
Tempoh_bekerja	100	.637	.241	-.523	.478
Syarikat_Takaful	80	.530	.269	-.871	.532
Valid N (listwise)	80				

Output Kebolehpercayaan

RELIABILITY

/VARIABLES=B1_1 B1_2 B1_3 B1_4 B1_5 B1_6 B1_7 B1_8

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1_1	25.64	14.394	.750	.882
B1_2	25.65	14.472	.691	.887
B1_3	25.70	14.455	.741	.883
B1_4	25.61	14.321	.757	.881
B1_5	25.76	14.709	.609	.895
B1_6	25.74	14.275	.652	.891
B1_7	25.51	14.818	.605	.895
B1_8	25.49	14.454	.708	.886

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.30	18.657	4.319	8

RELIABILITY

/VARIABLES=B2_1 B2_2 B2_3 B2_4 B2_5 B2_6 B2_7 B2_8 B2_9 B2_10 B2_11

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

B2_1	37.66	41.883	.672	.945
B2_2	37.68	40.442	.775	.941
B2_3	37.84	41.914	.645	.946
B2_4	37.77	40.320	.822	.940
B2_5	37.69	40.863	.798	.941
B2_6	37.76	41.033	.748	.942
B2_7	37.73	40.260	.845	.939
B2_8	37.73	40.745	.807	.940
B2_9	37.77	40.341	.851	.938
B2_10	37.77	41.795	.690	.945
B2_11	37.80	40.626	.751	.942

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.52	49.262	7.019	11

RELIABILITY

/VARIABLES=B3_1 B3_2 B3_3 B3_4 B3_5 B3_6 B3_7 B3_8 B3_9 B3_10 B3_11
B3_12

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	12



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B3_1	38.09	43.719	.823	.940
B3_2	38.05	43.119	.793	.940
B3_3	37.97	44.070	.767	.941
B3_4	37.91	44.406	.756	.942
B3_5	37.87	44.033	.779	.941
B3_6	37.85	43.745	.831	.939
B3_7	37.75	44.492	.776	.941
B3_8	37.82	44.775	.605	.947
B3_9	37.81	44.378	.727	.943
B3_10	38.08	42.882	.733	.943
B3_11	37.94	43.431	.770	.941
B3_12	37.93	43.561	.690	.944

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.37	51.973	7.209	12

RELIABILITY

```

/VARIABLES=B1_1 B1_2 B1_3 B1_4 B1_5 B1_6 B1_7 B1_8 B2_1 B2_2 B2_3 B2_4
B2_5 B2_6 B2_7 B2_8 B2_9 B2_10 B2_11 B3_1 B3_2 B3_3 B3_4 B3_5 B3_6 B3_7
B3_8 B3_9 B3_10 B3_11 B3_12

```

```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

```

```

/MODEL=ALPHA

```

```

/STATISTICS=SCALE

```

```

/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

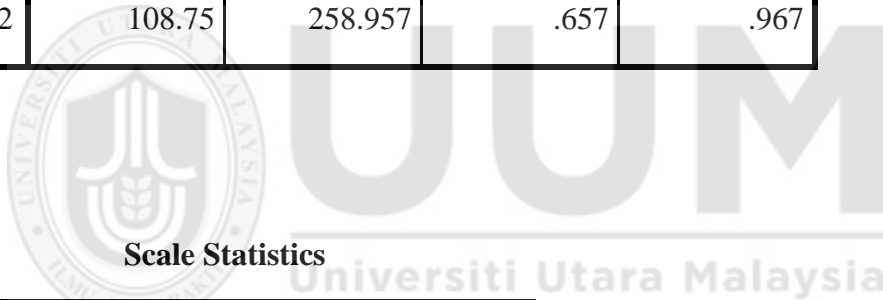
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1_1	108.53	263.363	.631	.967
B1_2	108.54	262.938	.620	.967
B1_3	108.59	263.578	.624	.967
B1_4	108.50	263.404	.622	.967
B1_5	108.65	264.189	.539	.967
B1_6	108.63	262.437	.581	.967
B1_7	108.40	263.475	.584	.967
B1_8	108.38	261.693	.686	.966
B2_1	108.33	259.334	.701	.966
B2_2	108.35	257.604	.726	.966
B2_3	108.51	261.242	.603	.967
B2_4	108.44	257.461	.761	.966
B2_5	108.36	259.041	.726	.966
B2_6	108.43	259.460	.683	.966
B2_7	108.40	256.828	.801	.966
B2_8	108.40	258.343	.752	.966
B2_9	108.44	257.623	.781	.966
B2_10	108.44	260.532	.660	.967
B2_11	108.47	257.545	.725	.966
B3_1	108.91	259.699	.755	.966

B3_2	108.87	258.357	.731	.966
B3_3	108.79	260.612	.701	.966
B3_4	108.73	260.947	.709	.966
B3_5	108.69	260.458	.715	.966
B3_6	108.67	260.021	.750	.966
B3_7	108.57	260.490	.757	.966
B3_8	108.64	259.869	.652	.967
B3_9	108.63	260.195	.714	.966
B3_10	108.90	257.242	.702	.966
B3_11	108.76	259.114	.707	.966
B3_12	108.75	258.957	.657	.967



Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
112.19	277.529	16.659	31

Output Korelasi Hubungan

CORRELATIONS

/VARIABLES=Kefahaman Kesedaran Persepsi Penyertaan

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Kefahama n	Kesedaran	Persepsi	Penyertaan
Kefahaman	Pearson Correlation	1	.665**	.666**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Kesedaran	Pearson Correlation	.665**	1	.749**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Persepsi	Pearson Correlation	.666**	.749**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Penyertaan	Pearson Correlation	.859**	.911**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).