

ABSTRAK

Al-Viana Sayuna. 2022. *Peningkatan Pelayanan Asuransi Syariah Untuk Nasabah Terdampak Covid-19 (Studi Kasus PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin Jl. Kampung Melayu)*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, SHI, M.H.

Kata kunci: Pelayanan, Covid-19, PT. Prudential Life Assurance

Penelitian ini menjelaskan tentang Peningkatan Pelayanan Asuransi Syariah Untuk Nasabah Terdampak Covid-19. Dalam peningkatan Pelayanan asuransi syariah karena pelayanan mengalami penurunan secara dratis sehingga berdampak ketotal nasabah karena nasabah karena nasabah banyak yang klaim dan mamperpanjang prime sehingga pelayanan menjadi kewalahan maka dari itu perlu peningkatkan pelayanan asuransi syariah untuk nasabah merupakan faktor penting bagi nasabah karena pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi nasabah sehingga menciptakan loyalitas nasabah pengguna asuransi syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan asuransi dan upaya peningkatkan pelayanan asuransi syariah dalam meningkatkan total nasabah PT. Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin Jl. Kampung Melayu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan dokumentasi yang terdiri dari data primer yaitu 3 orang informan dan data sekunder yaitu jurnal, buku dan browsing situs resmi PT. Prudential Life Assurance.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan asuransi syariah sudah sesuai dengan prosedur yang berdasarkan kriteria pelayanan dan upaya peningkatan asuransi syariah sudah sesuai dengan dasar pelayanan.