

**PENGARUH KUALITAS PRODUK ASURANSI JIWA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT. ASURANSI
JIWA SYARIAH AL AMIN BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**OLEH
DINA WIDYA CANTIKA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK ASURANSI JIWA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT. ASURANSI
JIWA SYARIAH AL AMIN BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:
Dina Widya Cantika
190105030025**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Widya Cantika
NIM : 190105030025
Tempat/Tgl. Lahir : Palangkaraya, 26 Juli 2000
Jurusan : Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 19 September 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



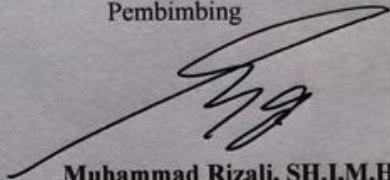
Dina Widya Cantika

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Jiwa Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin
Ditulis oleh : Dina Widya Cantika
N I M : 190105030025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Asuransi Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Palangkaraya, 26 Juli 2000
Alamat : Jl. A Yani km 23 Landasan Ulin Tengah, Kec Liang Anggang Kota Banjarbaru

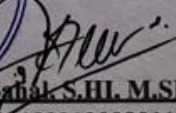
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 19 Sep 2023
Pembimbing


Muhammad Rizali. SH.I.M.H
NIP. 198601162011011012

Mengetahui,
Ketua Program Studi Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,




Lutfi Saiful. S.H.L.M.SI
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Jiwa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin", ditulis oleh Dina Widya Cantika, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

1. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I.
(Ketua)
2. Muhammad Rizali, M.H.
(Anggota)
3. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si
(Anggota)
4. Fahrudin, S.AB., M.E.
(Anggota)

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ABSTRAK

Dina Widya Cantika, 2023. *Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Jiwa Dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, SHI, M.H.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi karena banyak masyarakat yang menggunakan asuransi dalam perencanaan keuangannya, yaitu dalam menjaga aset yang dimiliki untuk menghindari dari berbagai dampak kerugian atau resiko tertentu yang akan terjadi dimasa depan. Banyaknya faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi jiwa sehingga perusahaan PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel pengaruh kualitas produk asuransi jiwa dan kualitas pelayanan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik yang digunakan adalah **Probability sampling dan teknik pengambilan sampel menggunakan** metode *simple random sampling* menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 23.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan terdapat pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,164, nilai $F_{hitung} 7,777 > F_{tabel} > 3,23$ pada taraf signifikan 0,05 dan diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0,164 artinya kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 16,2%, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,33 nilai $F_{hitung} 20,610 > F_{tabel} 3,23$ pada taraf signifikan 0,05 dan diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,33 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 34%, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,668 nilai $F_{hitung} 15,692 > F_{tabel} 3,23$ pada taraf signifikan 0,05 dan koefisien determinasi sebesar 0,164 artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 16,2%.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Artinya: ... Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga merubah keadan yang ada pada diri mereka sendiri...
(Q.S. Ar-Ra'd :11)

(Dina widya cantika)

PERSEMBAHAN

Dengan segenap kerendahan hati kupersembahkan Skripsi ini kepada orang-orang yang telah memberikan warna dalam hidupku :

1. Orang tuaku tercinta Bapak H. A. Junaidi dan Ibu Hj. Anina Rasuna yang senantiasa mendukung dalam setiap langkahku dan selalu memberikan kasih sayang, bantuan dan dorongan dengan tulus, ikhlas dan moril serta material. Ini adalah sebagai perjuangan dan cita citaku. Doa dan dukungan dirimu senantiasa terus kuharapkan agar langkahku esok terus maju.
2. Saudariku, Adiku M. Syahid sami yang aku sayangi, terimakasih sudah menjadi penyemangat. Semoga kita menjadi anak yang sholeh, sholehah dan berbakti kepada orang tua.
3. Kepada Orang terdekat penulis, M. Fajar Sadiq S.Pd selaku pendengar dan penyemangat yang baik yang telah membersamai dan selalu mau direpotkan. Semoga selalu dimudahkan dalam segala urusan dan tercapai apa yang ingin dicita-citakan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini pedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	lba	B	Te
ت	ta'	T	Te
ث	ša'	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Kim	J	Je
ح	ha'	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas

ع	Ain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qap	Q	Qi
ك	Kap	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

- a. Bila dimatikan ditulis *h*
(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).
- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

لّة المكتبة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamiilah</i>
-------------	---------	--------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ _____	Fathah	ditulis	A
_____ ◌ِ	Kasrah	ditulis	I

V. Vokal panjang

1.	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>Kāmilah</i>
2.	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>ṣallā</i>
3.	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	\bar{I} <i>Syah</i>
4.	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	\bar{U} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1.	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2.	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna Ḍi al- autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	------------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
--------	---------	------------------

الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>
--------	---------	-----------------

a. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

XI. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk asuransi Jiwa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Dr. H. Sukarni M. Ag
3. Bapak Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
4. Bapak Muhammad Rizali, SHI, M.H. Selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berstudi di Jurusan Asuransi Syariah Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
7. Kepala PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin yang telah memberikan izin riset, waktu dan data yang diperlukan, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti bisa menjadi sebuah skripsi.

8. Semua teman teman dan pihak terkait yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Semoga Allah Swt., memberikan segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Akhir kata Penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis islam, Amin

Banjarmasin, 26 Juni 2023
Penulis

Dina Widya Cantika

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	7
C.Tujuan Penelitian	8
D.Manfaat Penelitian	8
E.Definisi Oprasional	9
F.Kajian Pustaka	10
G.Hipotesis Penelitian	14
H.Sistematika Penulisan	14
BAB II KEPUASAN NASABAH, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK ASURANSI JiWA	16
A.Kepuasan Nasabah	16
1.Pengertian Kepuasan	16
2.Prinsip Kepuasan Nasabah	17
3. Indikator Kepuasan Nasabah	20
B. Kualitas Pelayanan	20

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	22
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
4. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	24
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	26
6. Indikator Kualitas Pelayanan	26
C. Kualitas Produk	27
1. Pengertian Kualitas Produk	27
2. Tingkatan Produk	29
3. Asuransi Syariah	30
4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	33
5. Indikator Kualitas Produk	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.	37
D. Data dan Sumber Data	39
E. Metode Pengumpulan Data	39
F. Variabel Penelitian	41
G. Instrumen Penelitian	42
I. Teknik Analisis Data	43
H. Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	46
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	48
A. Laporan Hasil Penelitian	48
B. Analisis data dan Hasil Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP	73
A. KESIMPULAN	73
B. SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah nasabah asuransi	6
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	42
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan	55
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Informasi Perusahaan	56
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Linearitas	57
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.8 Uji Hipotesis Kualitas Produk	60
Tabel 4.9 Hasil Uji T	61
Tabel 4.10 Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.11 Uji Hipotesis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	55
--	----