

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 hasil penelitian hipotesis secara parsial dapat diketahui dari variabel kualitas produk (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh hasil sebesar $0,029 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,213 > t$ tabel 1,988, sehingga H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk (X1) terhadap Kepuasan nasabah (Y). Dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,924 > t$ tabel 1,988. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y). 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%.