

**PENGARUH PREMI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PT. ASURANSI UMUM BUMIDA 1967 UNIT SYARIAH  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**GUSTI SITI AFIFAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1444 H**

**PENGARUH PREMI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PT. ASURANSI UMUM BUMIDA 1967 UNIT SYARIAH  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**Gusti Siti Afifah**

**180105030463**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gusti Siti Afifah  
NIM : 180105030463  
Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Landas, 9 Januari 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, 20 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

  
Gusti Siti Afifah

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin", ditulis oleh Gusti Siti Afifah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 83,5 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP. 1963041719910210

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si. (Ketua)	1.
2. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M.Ag. (Anggota)	2.
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	3.
4. Fahrudin, S.AB., M.E. (Anggota)	4.

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967 Unit Syariah Banjarmasin

Ditulis oleh : Gusti Siti Afifah

NIM : 180105030463

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Sungai Landas, 09 Januari 2000

Alamat : Sungai Landas Rt/Rw. 001/001 Kec. Karang Intan Kabupaten Banjar

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, 20 Oktober 2023

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



Pembimbing I

H. Abdul Gafur, Lc., M.A  
NIP. 198103022009011014

## ABSTRAK

**Gusti Siti Afifah.** 2023. *Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc., M.A

**Kata Kunci:** Premi, kualitas layanan, PT Bumida 1967 Unit Syariah.

Penelitian ini di latar belakang dari bagaimana pengaruh premi dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin. Hal ini diimbangi dengan naik turunnya industri asuransi syariah di Indonesia umumnya dan di Banjarmasin pada khususnya. Hal ini juga menjadi daya tarik tersendiri bagi penulis untuk meneliti mengapa masyarakat kota Banjarmasin masih ada yang enggan untuk ikut berasuransi syariah, bahkan mereka lebih memilih asuransi konvensional dan menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh premi dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi umum bumida 1967 unit syariah Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*) dalam bidang ekonomi. Karenanya, untuk memperoleh data yang diper-lukan, penulis melakukan survey dan memberikan beberapa kuisisioner kepada sejumlah responden untuk mendapati informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

Melalui teknik kuantitatif yang mencakup uji normalitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan, diantaranya yaitu premi dan kualitas layanan. *Kedua:* Melalui Uji Koefisian Determinan<sup>R</sup> Persentase pengaruh premi dan kualitas layanan terhadap Loyalitas pelanggan yaitu dengan nilai sebesar 89,3%, sisanya (10,7%) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar dari model pada penelitian ini. *Ketiga:* Melalui uji signifikan parsial (Uji T) penulis mendapati hasil uji statistic bahwa variabel premi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Serta dalam penelitian ini, peneliti mendapati hasil dari Uji signifikan simultan (Uji F) bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel premi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan di PT Asuransi umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

## MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya." (Q.S Al Baqarah: 286)

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan." (Q.S Al Insyirah:5-6)

"Tidak ada pemberian seorang ayah untuk anaknya yang lebih utama dari pada (pendidikan) tata krama yang baik." (HR. At-Tirmidzi)

## **PERSEMBAHAN**

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. Yang telah memberikan taufiq dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis persembahkan dengan segenap cinta dan doa karya sederhana ini kepada yang pertama dan paling utama dalam hidup:

**Terimakasih kepada Orang tua tercinta**

**Ayahanda Gusti Syamsir dan Ibunda Lisnawati**

Yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya serta memberikan dukungan baik moril maupun materil

**Terimakasih kepada Kakek dan Nenek tersayang**

As'ari dan Hj. Nor Aida (Almh)

Yang telah memberikan dukungan dan semangat serta kasih sayang yang luar biasa

**Serta Adik-adikku Tersayang**

Gusti Izzatul Hasanah, Gusti Muhammad Rauhan Azmi, Muhammad Royadi, Syahda Arifah, Muhammad Naqib.

**Terimakasih**

Dosen Penasihat Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi

Bapak H. Abdul Gafur, Lc., M.A

Atas segala bimbingan selama ini baik berupa saran, dukungan, motivasi, nasihat, kesabaran dan waktu yang telah diberikan

**Terimakasih**

Muhammad Wahyu Robbani

Yang selalu memberikan semangat dan motivasi dari awal perkuliahan



sampai sekarang

**Kepada Sahabat Penulis**

Terimakasih sudah menjadi sahabat yang mengajarkan banyak hal.  
Terkhusus: Mahda Elhana, Siti Aisyah, Shofia, Nur Atikah, Siti Rahimah

**Serta Kepada Seluruh Responden Penelitian**

Yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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

### a) Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s'a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h)a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z'al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)

ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamza h	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

b) **Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap**

مَتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

c) **Ta' marbutah di akhir kata**

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(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*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

d) Vokal pendek

_____	Fathah	ditulis	A
_____	Kasrah	ditulis	I
_____	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

e) Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

f) Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	ai
---	------------------	---------	----

	روييد	ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis Ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al- auta&gt;d</i>

- g) Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

- h) Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

- i) Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah 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. Bapak Dr. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Lutfi Sahal, SHI,MSI dan Ibu Elida Mahrian, SEI., M.M selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak H. Abdul Gafur, Lc., M.A. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Seluruh pihak PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian disana.

Semoga Allah Swt., membalas 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, 11 Oktober 2023

Penulis,

Gusti Siti Afifah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
i	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	
iv	
ABSTRAK.....	
v	
MOTO.....	
vi	
PERSEMBAHAN.....	
vii	
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	
xii	
DAFTAR ISI.....	
xiv	
DAFTAR TABEL.....	
xvi	
DAFTAR GAMBAR.....	
xvii	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Hipotesis Penelitian.....	9



H. Penelitian Terdahulu.....	10
I. Sistematika Pembahasan.....	14
<b>BAB II PREMI, KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH.....</b>	<b>16</b>
A. Premi.....	16
B. Kualitas layanan.....	21
C. Loyalitas Nasabah.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
D. Data Dan Sumber Data.....	45
E. Data dan Sumber Data.....	47
F. Metode Pengumpulan Data.....	48
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuisisioner.....	50
H. Teknik Analisis Data.....	52
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>60</b>
A. Penyajian Data.....	61
B. Analisis Data.....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
A. Simpulan .....	97
B. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen penelitian.....	49
Tabel 3.2 Indikator Kuisisioner.....	50
Tabel 4.1 Hasil Kuisisioner X1 Pernyataan 1.....	64
Tabel 4.2 Hasil Kuisisioner X1 Pernyataan 1.....	64
Tabel 4.3 Hasil Kuisisioner X1 Pernyataan 2.....	65
Tabel 4.4 Hasil Kuisisioner X1 Pernyataan 3.....	65
Tabel 4.5 Hasil Kuisisioner X1 Pernyataan 4.....	66
Tabel 4.6 Hasil Kuisisioner X1 Pernyataan 5.....	67
Tabel 4.7 Hasil Kuisisioner X1 Pernyataan 6.....	67
Tabel 4.8 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 7.....	68
Tabel 4.9 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 8.....	69
Tabel 4.10 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 1.....	69
Tabel 4.11 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 2.....	70
Tabel 4.12 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 3.....	

70	
Tabel 4.13 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 4.....	
71	
Tabel 4.14 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 5.....	
72	
Tabel 4.15 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 6.....	
72	
Tabel 4.16 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 7.....	
73	
Tabel 4.17 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 8.....	
74	
Tabel 4.18 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 9.....	
74	
Tabel 4.19 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 10.....	
75	
Tabel 4.20 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 11.....	
76	
Tabel 4.21 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 12.....	
76	
Tabel 4.22 Hasil Kuisisioner X2 Pernyataan 13.....	
77	
Tabel 4.23 Hasil Kuisisioner Y Pernyataan 1.....	
78	
Tabel 4.24 Hasil Kuisisioner Y Pernyataan 2.....	
78	
Tabel 4.25 Hasil Kuisisioner Y Pernyataan 3.....	
79	
Tabel 4.26 Hasil Kuisisioner Y Pernyataan 4.....	
79	
Tabel 4.27 Hasil Kuisisioner Y Pernyataan 5.....	
80	

Tabel 4.28 Hasil Kuisiner Y Pernyataan 6.....	81
Tabel 4.29 Hasil Kuisiner Y Pernyataan 7.....	81
Tabel 4.30 Hasil Kuisiner Y Pernyataan 8.....	82
Tabel 4.31 Hasil Kuisiner Y Pernyataan 9.....	82
Tabel 4.32 Hasil Kuisiner Y Pernyataan 10.....	83
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas.....	84
Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.35 Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.36 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.37 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	89
Tabel 4.38 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.39 Hasil Uji t.....	92
Tabel 4.40 Hasil Uji F.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4.2 Karakteristik responden Berdasarkan jenis Pekerjaan.....	62
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedestisitas.....	89