

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 diperlukan, 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^R 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.