

**PENGARUH LITERASI ASURANSI SYARIAH, PELAYANAN  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH ASURANSI JASINDO SYARIAH  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
FAHLITA CABARITI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2024 M/ 1445 H**

**PENGARUH LITERASI ASURANSI SYARIAH, PELAYANAN  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH ASURANSI JASINDO SYARIAH  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:  
FAHLITA CABARITI  
190105030509**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2024 M/ 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahlita Cabariti  
NIM : 190105030509  
Tempat/Tgl. Lahir : Kumai, 04 Agustus 2000  
Jurusan : Asuransi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 Januari 2024  
Yang Membuat pernyataan,



Fahlita Cabariti

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang berjudul : Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin

Ditulis Oleh : Fahlita Cabariti

NIM : 190105030509

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Kumai, 04 Agustus 2000

Alamat : Jalan Masjid Rt. 05 Kelurahan Kumai Hilir Kotawaringin Barat

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

Banjarmasin, 12 Januari 2024

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



Pembimbing

Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I  
NIP 196711191994032009

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin", ditulis oleh Fahlita Cabariti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 7 Maret 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



**Tim Penguji**

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. Zaki Mubarak, M.Si (Ketua)	1.
2.	Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I. (Anggota)	2.
3.	Muhammad Noval, S.E.I., M.Si (Anggota)	3.
4.	Muhammad Saleh, S.IP., SH, MA. (Anggota)	4.



## ABSTRAK

**Fahlita Cabariti**, 2024. Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI.

**Kata Kunci:** Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan Asuransi syariah yang mengalami banyak kendala seperti banyak kompetitor dari sesama perusahaan asuransi syariah serta bank syariah yang menyediakan produk asuransi. Di samping itu rendahnya tingkat literasi masyarakat terkait asuransi syariah yang belumlah menganggap bahwasannya asuransi sebagai suatu kebutuhan untuk meminimalisir risiko di masa mendatang dan sebagai kendala bagi perusahaan asuransi syariah dalam pengembangan bisnisnya. Hal inilah kemudian memunculkan asumsi bahwa literasi, promosi dan kualitas produk turut menentukan loyalitas nasabah asuransi Syariah termasuk pada Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin pada tahun 2022 sebanyak 1300 orang ditentukan dengan *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, Secara parsial Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. *Kedua*, Secara simultan Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.

## MOTTO

"Jangan pernah biarkan kesedihan masa lalumu dan ketakutan akan masa depanmu merusak kebahagiaanmu saat ini."

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui."

(QS Al Baqarah: 216)

"Agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu dan tidak pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai terhadap orang yang sombong dan membanggakan diri."

(Q.S Al-Hadid: 23)

## PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Alm. Fahmiasnyah Taher, Seseorang yang biasa saya sebut ayah dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah, Allhamdulillah kini saya bisa berada ditahap ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini saya harus lewati sendiri tanpa lagi kau temani.
2. Juliarsih, Perempuan hebat yang selalu jadi penyemangat saya , Terimakasih sudah merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa menjadi dewasa dan berada di posisi saat ini.
3. Adik tersayang Aulia Fatma yang tidak kenal lelah memberikan semangat hingga skripsi ini bisa diselesaikan.
4. Teruntuk Dosen Pembimbing, Ibu Fhitriana Syarqawie, Dra, M. HI Terimakasih atas bimbingan, kritik, dan saran, Selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukurkan. Terimakasih ibu, Semoga jerih payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan.
5. UHB, Terimakasih karena sudah selalu ada membantu saya dari awal perkuliahan sampai dititik penyusunan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat saya Rosmiati, dan Tika yang telah memberikan dukungan kekuatan, dan selalu memberikan semangat dan selalumengisi hari-hari ku untuk menyelesaikan skripsi ini.



7. Teruntuk diri saya sendiri, terimakasih telah bekerja sama dalam penyusunan skripsi ini dan terimakasih telah sabar dan yakin untuk segala hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.
8. Teruntuk yang selalu bertanya “kapan skripsimu selesai”? Terlambat lulus atau tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdirlnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah, alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

Karya ini memang tidak sebanding dengan apa yang kalian semua telah berikan kepada saya, namun saya berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal* kepada saya, namun saya berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba`	B	Be
ت	Ta`	T	Te
ث	Ša`	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	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	Đad	Đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	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	Hamzah	'	Apostrof
ی	Ya`	Y	Ye

### B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدین	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

### C. Ta'marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fīṭri</i>
------------	---------	----------------------

### D. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Faṭhah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

### E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	<i>ā - yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	<i>ī - karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>ū - furūḍ</i>

### F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati بينكم	Ditulis	<i>ai - Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>au - Qaulun</i>

### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرآن	Ditulis	<i>al - Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al - Qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	<i>as - Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy - Syams</i>

### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al - furūd</i> atau <i>Ẓawīl - furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as - sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ  
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا 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. Penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.I selaku Ketua jurusan Asuransi Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI selaku dosen akademik dan dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.

4. Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta semua karyawan dan karyawan yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Pimpinan dan Karyawan Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan data yang diperlukan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah swt. dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

Banjarmasin, 12 Januari 2024  
Penulis

Fahlita Cabariti

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
PERSETUJUAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional .....	7
F. Kerangka Pikir .....	8
G. Penelitian Terdahulu .....	9
H. Hipotesis .....	13
I. Sistematika Pembahasan .....	14
BAB II LOYALITAS NASABAH, LITERASI ASURANSI SYARIAH, PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK .....	16
A. Loyalitas Nasabah .....	16
B. Literasi Asuransi Syariah .....	21
C. Pelayanan .....	31
D. Kualitas Produk .....	38
BAB III METODE PENELITIAN .....	43
A. Jenis Penelitian .....	43
B. Pendekatan Penelitian .....	43
C. Lokasi Penelitian .....	43
D. Data dan Sumber Data .....	44
E. Populasi dan Sampel .....	44
F. Instrumen Penelitian .....	45
G. Teknik Pengumpulan Data .....	48
H. Teknik Analisis Data .....	49
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....	54



A. Penyajian Data .....	54
1. Gambaran Umum Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin .....	54
2. Karakteristik Responden.....	56
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	59
4. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian .....	62
5. Uji Asumsi Klasik.....	85
6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
7. Uji Koefisien Determinan.....	91
8. Uji Hipotesis .....	91
B. Analisis Data.....	95
1. Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk secara parsial terhadap Loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin .....	95
2. Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin .....	97
 BAB V PENUTUP.....	 99
A. Simpulan.....	99
B. Saran .....	99
 DAFTAR PUSTAKA .....	 101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	144

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	58
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	61
Tabel 4. 7 Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui apa itu asuransi”.....	62
Tabel 4. 8 Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi adalah jaminan”..	63
Tabel 4. 9 Jawaban responden terhadap pernyataan “Keunggulan dari produk asuransi syariah yaitu menolong sesama” .....	63
Tabel 4. 10 Jawaban responden terhadap pernyataan “Senang memiliki asuransi”	64
Tabel 4. 11 Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi itu penting untuk dimiliki setiap orang”.....	65
Tabel 4. 12 Jawaban responden terhadap pernyataan “Memahami ciri utama layanan asuransi” .....	65
Tabel 4. 13 Jawaban responden terhadap pernyataan “Pentingnya meng-upgrade pengetahuan tentang perkembangan asuransi” .....	66
Tabel 4. 14 Jawaban responden terhadap pernyataan “Sadar bahwa berbagai resiko bisa terjadi” .....	67
Tabel 4. 15 Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi bisa menjadi pertolongan saat mengalami kecelakaan”.....	67
Tabel 4. 16 Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi itu memiliki manfaat yang sama” .....	68
Tabel 4. 17 Jawaban responden terhadap pernyataan “Dengan memiliki asuransi maka akan terbantu jika mendapatkan kecelakaan” .....	69

Tabel 4. 18	Jawaban responden terhadap pernyataan “Manfaat akhir masa asuransi berupa pengembalian premi” .....	69
Tabel 4. 19	Jawaban responden terhadap pernyataan “Kemampuan menyediakan klaim dengan tepat” .....	70
Tabel 4. 20	Jawaban responden terhadap pernyataan “Kemampuan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh” .....	71
Tabel 4. 21	Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Asuransi Jasindo Syariah memiliki tutur kata yang sopan”.....	71
Tabel 4. 22	Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Asuransi Jasindo Syariah sangat ramah” .....	72
Tabel 4. 23	Jawaban responden terhadap pernyataan “Kesesuaian dana yang cair dengan klaim yang diajukan” .....	73
Tabel 4. 24	Jawaban responden terhadap pernyataan “Informasi perubahan premi” .....	73
Tabel 4. 25	Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi Jasindo Syariah bisa dipercaya”.....	74
Tabel 4. 26	Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi Jasindo Syariah memberikan pelayanan maksimal” .....	74
Tabel 4. 27	Jawaban responden terhadap pernyataan “Kualitas produk sesuai dengan harapan” .....	75
Tabel 4. 28	Jawaban responden terhadap pernyataan “Nasabah bisa memilih produk sesuai dengan fungsi yang diharapkan” .....	76
Tabel 4. 29	Jawaban responden terhadap pernyataan “Klaim asuransi bisa diproses dengan cepat”.....	76
Tabel 4. 30	Jawaban responden terhadap pernyataan “Memiliki beragam pilihan asuransi”.....	77
Tabel 4. 31	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk asuransi Jasindo Syariah memiliki keistimewaan dibandingkan asuransi jiwa lainnya”	78
Tabel 4. 32	Jawaban responden terhadap pernyataan “Proses pendaftaran tidak ribet” .....	78
Tabel 4. 33	Jawaban responden terhadap pernyataan “kenyamanan pencairan klaim asuransi”.....	79

Tabel 4. 34	Jawaban responden terhadap pernyataan “Selain menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah juga menjadi loyalitas nasabah Asuransi lain” .....	80
Tabel 4. 35	Jawaban responden terhadap pernyataan “Sudah lama menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah” .....	80
Tabel 4. 36	Jawaban responden terhadap pernyataan “Mengutamakan kepercayaan pada Asuransi Jasindo Syariah” .....	81
Tabel 4. 37	Jawaban responden terhadap pernyataan “Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari asuransi lain, tetap selalu memilih Asuransi Jasindo Syariah” .....	82
Tabel 4. 38	Jawaban responden terhadap pernyataan “Meskipun Asuransi Jasindo Syariah lain menawarkan promo, tetap memilih menggunakan layanan Asuransi Jasindo Syariah” .....	82
Tabel 4. 39	Jawaban responden terhadap pernyataan “Tidak pernah berniat menjadi nasabah asuransi lain” .....	83
Tabel 4. 40	Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah” .....	84
Tabel 4. 41	Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Asuransi Jasindo Syariah pelayanan dan produk berkualitas” .....	84
Tabel 4. 42	Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Asuransi Jasindo Syariah sesuai dengan kebutuhan umat muslim” .....	85
Tabel 4. 43	Hasil Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov .....	86
Tabel 4. 44	Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	87
Tabel 4. 45	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	89
Tabel 4. 46	Hasil Uji t.....	92
Tabel 4. 47	Hasil Uji F.....	94

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Kerangka Pikir.....	9
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	109
Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	113
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas Data .....	123
Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	124
Lampiran 6. r tabel .....	128
Lampiran 7. t tabel .....	129
Lampiran 8. F tabel .....	130
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	131
Lampiran 10. Surat-Surat .....	132