

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.