

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF PREMI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH ASURANSI BADAN PENYELENGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA MASYARAKAT
KECAMATAN SIMPANG EMPAT
KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

**OLEH
ADISTY**



**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Program Studi Asuransi Syariah
BANJARMASIN
2024/2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF PREMI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH ASURANSI BADAN PENYELENGARA
JAMINAN SOSIAL(BPJS) KESEHATAN PADA MASYARAKAT
KECAMATAN SIMPANG EMPAT
KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Adisty
210105030058**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ADISTY
NIM : 210105030058
Tempat dan Tanggal Lahir : Batulicin, 01 Oktober 2002
Jurusan : Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan benarnya 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 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

A red rectangular meter stamp is placed over the signature. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and a unique identifier 'EB6FCAMX15011'. To the left of the stamp, the word 'ADISTY' is printed in black capital letters.

ADISTY

PERSETUJUAN

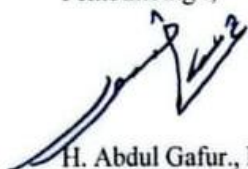
Skripsi yang berjudul : Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif premi terhadap kepuasan asuransi BPJS pada masyarakat kecamatan simpang empat kabupaten tanah bumbu

Ditulis oleh : Adisty
NIM : 210105030058
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Asuransi Syariah
Tahun Akademik : 2024-2025
Tempat dan tanggal lahir : Batulicin, 01 Oktober 2002
Alamat : Jl. Borneo

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

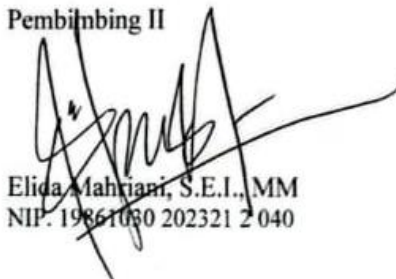
Banjarmasin, 19 Mei 2025

Pembimbing I,



H. Abdul Gafur., Lc.,
NIP. 19810302 200901 1 014

Pembimbing II



Elida Mahriani, S.E.I., MM
NIP. 19861030 202321 2 040

Mengetahui

Ketua Program Studi Asuransi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Lutfi Sabri, H.I., M.S.I
NIP. 19800101 200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu", ditulis Adisty, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 01, Juli, 2025

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: 82,1 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.

NIP . 19630417199021001

No	Nama	Tanda Tangan	
1	Dr. H. Sukarni, M. Ag	1	
2	H. A bdul Gafur, Lc., M.A.		2
3	Elida Mahriani, S.E.I, M.M.	3	
4	Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I.		4

ABSTRAK

Adisty. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pembimbing:(1) H. Abdul Gafur., Lc., MA., (2) Elida Mahariani, S.E.I.,MM.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Tarif premi, Kepuasan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dan tarif premi dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono dan Djojosoedarso bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika terdapat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Dalam konteks asuransi BPJS, kualitas pelayanan yang baik serta tarif premi yang sesuai dengan kebutuhan dan manfaat yang dirasakan pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda mengenai pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *field research* dan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Jumlah responden sebanyak 100 orang dari masyarakat Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t-hitung $4.973 > t\text{-tabel } 1.984$ dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Begitu juga dengan tarif premi (X2) yang berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung $3.087 > t\text{-tabel } 1.984$ dan $\text{sig } 0,003 < 0,05$. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan dengan nilai F-hitung $85.862 > F\text{-tabel } 3.09$ dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$.

MOTTO

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.”

– Bobby Unser

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

– Ridwan Kamil

“Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.”

– Nelson Mandela

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan Nikmat dan Hidayah-Nya kepada semua. Sholawat serta salam tak lupa pula selalu tercurah kepada baginda Rasulullah SAW yang telah memberikan tauladan. Atas nikmat Allah SWT, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu” yang tidak lepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak.

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. **Kedua Orang Tuaku Bapak Marali dan Ibu Fatmawati** terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Semangat dan cinta kalian menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkahku.
2. **Dosen pembimbing 1 Bapak H. Abdul Gafur., Lc., MA. dan dosen pembimbing 2 Ibu Elida Mahriani, S.E.I, MM.** terima kasih atas segala bimbingan, ilmu, dan perhatian dan waktu yang telah diberikan, sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
3. **Almamater tercinta UIN Antasari Banjarmasin** Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan terima kasih dan penghormatan kepada Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, tempat saya menimba ilmu dan membentuk karakter.

4. **Teman-teman seperjuangan Aufa, Adinda Eli Syabina, Dea Hamidi Yanti Putri dan Bahruzzaman.** Terima kasih telah membantu berproses, membantu menulis karya skripsi ini dan telah memberi semangat dan berjuang sama-sama.
5. **Pada diri saya sendiri,** terima kasih selalu kuat dalam hal apapun, untuk diri saya terima kasih selalu sehat dan juga terima kasih untuk diri saya telah berhasil mengalahkan rasa malas dan menyerah dalam menuntaskan perkuliahan ini, semoga saya selalu semangat dan rendah hati.

KATA PENGANTAR

Segala puji hnyalah 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. Terlepas dari segala kekhilafan dan kekurangan, peneliti merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti 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 peneliti 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., selaku ketua Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Abdul Gafur, Lc., M.A., selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing 1 yang telah memberikan saran dan serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.

4. Ibu Elida Mahriani, S.E.I., MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran dan serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
6. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak membantu peneliti selama berkuliah hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata peneliti mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 7 Mei 2025

Peneliti,

Adisty

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya Contoh:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
-----	---------	--------------

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t Contoh:

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmatul-auliya`</i>
----------------	---------	--------------------------

D. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawumati قول	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لأئن شكر تم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

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

b) Bila 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>

L Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8

BAB II KEPUASAN NASABAH , KUALITAS PELAYANAN, TARIF PREMI	10
A. Kajian Teori	10
B. Kerangka Pemikiran	36
C. Hipotesis Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian	40
D. Teknik Pengambilan Sampel	41
E. Data dan Sumber Data	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Instrument Penelitian	43
H. Teknik Analisa Data	44

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	50
A. Penyajian Data.....	50
B. Hasil Penelitian.....	65
C. Analisis Data	66
 BAB V PENUTUP	 70
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	71
 DAFTAR PUSTAKA.....	 72
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	43
Tabel 3.2 Operasional Variabel	43
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan berdomisili diKec.Simpang empat Kab. Tanahumbu	49
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin	50
Tabel 4.3 responden berdasarkan usia.....	50
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	51
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan pekerjaan.....	52
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan pendapatan	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Relibilitas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.	56
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas Menggunakan Metode Tolerance dan VIF	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	36
Gambar 4.1 Histogram	56
Gambar 4.2 Grafik	57
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59