ABSTRAK

Adisty. 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, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negri Antasari Banjarmasin. Pembimbing:(1) H. Abdul Gafur., Lc., MA., (2) Elida Mahariani, S.E.I.,MM.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Tarif premi, Kepuasaan

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-tabel 1.984 dan sig 0,000 < 0,05. Begitu juga dengan tarif premi (X2) yang berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung 3.087 > t-tabel 1.984 dan sig 0,003 < 0,05. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan dengan nilai F-hitung 85.862 > F-tabel 3.09 dan sig 0,000 < 0,05.