

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung” ini ditulis oleh Nila A’yun Khamidah dengan nomor induk mahasiswa (NIM) 2824133094), jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Bapak Rokhmat Subagiyo, M.El.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya menciptakan loyalitas nasabah pada sebuah asuransi. Salah satu cara untuk menciptakan loyalitas nasabah pada sebuah asuransi adalah produk dan kualitas pelayanan. Sebuah asuransi apabila memiliki produk asuransi yang baik khususnya produk asuransi syariah serta memiliki kualitas pelayanan yang baik, maka nasabah nasabah akan puas dengan pelayanan serta produk tersebut mempunyai citra yang baik pada masyarakat. Maka akan terciptanya loyalitas nasabah atau kesetiaan nasabah pada sebuah asuransi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh secara signifikan antara produk terhadap loyalitas nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera?, Apakah ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera?, Apakah ada pengaruh antara produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis loyalitas nasabah Bumiputera terhadap produk asuransi jiwa syariah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah asuransi syariah Bumiputera Tulungagung sebanyak 2.025 nasabah. Sampel yang diambil dalam penelitian ini 202 responden nasabah asuransi syariah Bumiputera Tulungagung. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *random sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi syariah Bumiputera Tulungagung. Untuk uji t pada kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan uji F diketahui terdapat pengaruh secara positif dan signifikan produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* loyalitas nasabah asuransi syariah dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

***Kata kunci : produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah***

## ABSTRACT

Thesis entitled "the influence of product and service quality to customer loyalty on sharia insurance (AJB) bumiputera 1912 tulungagung operational office" is written by nila a'yun khamidah with student parent number (NIM) 2824133094, majoring in sharia economy, faculty of economics and business of islam , IAIN tulungagung with mentor Mr. rokhmat subagiyo, M.EI.

Research in this thesis is motivated by the importance of creating customer loyalty in an insurance. One way to create customer loyalty in an insurance is the product and service quality. An insurance if having good insurance product especially sharia insurance product and have good service quality, hence client customer will be satisfied with service and product have good image to society. So will the creation of customer loyalty or customer loyalty to an insurance.

Problem formulation in this research is Is there any significant influence between product to customer loyalty in Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera ?, Is there any significant influence between service quality to customer loyalty in Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera ?, Is there any influence between product and service quality in Simultaneous to customer loyalty in Bumiputera Sharia Life Insurance ?. The purpose of this research is to analyze purchasing decision by customer (AJB) Bumiputera to sharia life insurance product. The population in this research is all customers of issariah isamariah Bumiputera Tulungagung as much as 2,025 customers. Samples taken in this penetration are 202 respondents of sharia insurance Bumiputera Tulungagung. The sampling technique used is random sampling technique. Data source used in this research is primary data. Measurement in this research use likert scale ..

The results of this study indicate that the product t test results have a significant effect on the loyalty of customers of Bumiputera Tulungagung sharia insurance. For t test on service quality indicate that service quality significantly influence customer loyalty in Bumiputera sharia insurance. While the results of testing sekarasimultan F test known to have a positive and significant effect of product and service quality to customer loyalty on insurance Bumiputera sharia. From result of determination test known value of adjusted R square of loyalty of sharia insurance customer is influenced by independent variable, that is product and service quality while the rest is explained by other variable outside of research.

*Keyword : Product, Service Quality AndLoyalitas Client*