

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Syariah Bumiputra Tulungagung ” ditulis oleh Siti Muazizah, NIM. 1742143267, dengan Dosen Pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat, berbagai macam perusahaan semakin kuat khususnya perusahaan yang ada di Indonesia. Mereka berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul. Dalam bisnis ekonomi persaingan tersebut tidak terkecuali dengan bisnis Asuransi Syariah persaingan yang semakin ketat, persaingan tersebut selalu dikaitkan dengan adanya kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pelayan kepada nasabah dan premi yang ada didalam Asuransi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Syariah Bumiputra Tulungagung secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian dari nasabah yang ada di Kualitas PT Asuransi Syariah Bumiputra Tulungagung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Simple Random sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis regresi linear berganda. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan ada pengaruh signifikan yang tinggi terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan premi secara parsial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun premi tetap berpengaruh meskipun sangat kecil. Kemudian, penelitian yang dilakukan secara simultan memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan dan premi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,994. Hal ini berarti sebesar 99,4% tingkat volume kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan premi. Sedangkan 0,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Premi, dan Kepuasan Nasabah

ABST RACT

Thesis entitled "The Influence of Service Quality and Premium on Customer Satisfaction PT Asuransi Syariah Bumiputra Tulungagung" written by Siti Muazizah, NIM. 1742143267, with a Supervisor. H. Mashudi, M.Pd.I.

The current economy is not denied that the competition between companies is getting stronger, the various companies are getting stronger especially the companies that exist in Indonesia. They are competing to make the competitive and superior competitiveness. In the business of the competition economy is no exception with the business of Sharia Insurance increasingly fierce competition, the competition is always associated with the quality of service that is applied by the waiter to customers and premiums in Insurance.

The purpose of this study is to examine the effect of Service Quality and Premium on Customer Satisfaction PT Asuransi Syariah Bumiputra Tulungagung partially or simultaneously. Population in this research is part of existing customer in Quality of PT Asuransi Syariah Bumiputra Tulungagung. The sampling technique used is Simple Random sampling technique. This research uses quantitative approach and multiple linear regression analysis method. The data source used is primary data by spreading the questionnaire.

The results showed that partially, Quality of Service there is a high significant influence on customer satisfaction. While the premium is partially influential but not significant to satisfaction customers, but the premium remains influential although very small. Then, the research conducted simultaneously gives the result that the quality of service and premium have a significant effect on customer satisfaction. The results also show that the R² value is 0.994. This means that 99.4% of the level of satisfaction volume is influenced by the quality of service and premiums. While the remaining 0.6% influenced by other variables outside the study.

Keywords: Service Quality, Premium, and Customer Satisfaction