

**PENGARUH PREMI ASURANSI PRODUK ASURANSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. AJS BUMIPUTERA
KPPAS PALEMBANG**



Oleh:

Wulandari

Nim 1646100127

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (AMd)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI D3 PERBANKAN SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

2019



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl.Prof K.H Zainal Abidin Fikri. KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul :Pengaruh Premi Asuransi, Produk Asuransi Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang
Ditulis Oleh : Wulandari
NIM : 1646100127

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Ahli Madya Perbankan Syariah (A.Md)

Palembang, Agustus 2019

Dekan,





**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Wulandari
NIM : 1646100127
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Premi Asuransi, Produk Asuransi, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

Palembang, Juli 2019
Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah

DinnulAlfin Akbar, SE.,M.Si
NIP.197803272003121003



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C

No. :

Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji*

Kepada Yth.
Ketua Program Studi
D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
di
Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Wulandari

NIM : 164100127

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Premi Asuransi, Produk Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian *Munaqosah* Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 25 Juni 2019

Pembimbing I

Mufti Fandi, M.Ag
NIP. 197605252007101005

Pembimbing II

Zaul Fitriani Umari, M.H.I
NIP. 198609182018012001



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa m ahasiswa :

Nama : Wulandari
Nim/Jurusan : 1646100127
Judul Skripsi : Pengaruh Premi Asuransi, Produk Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.


Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2019


Penguji Utama


Dr. Maya Panorama SE, M. Si
NIP.197511102006042002

Penguji Kedua


Aziz Septiatin SE, M. Si
Nik.16105061711

Mengetahui
Wakil Dekan I


Dr. Maftukhatulolikhah, M. Ag
NIP.197509282006042001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Wulandari

NIM : 1646100127

JURUSAN : D3 Perbankan Syariah

Judul : PENGARUH PREMI ASURANSI, PRODUK ASURANSI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. AJS BUMIPUTERA KPPAS
PALEMBANG.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya merupakan hasil karya sendiri didampingi pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sesuai dengan aturan yang berlaku kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Juli 2019


Wulandari

NIM. 1646100127

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Maka Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap.

(QS. Al Insyirah ayat 6-8)

Jangan mengejar kehidupan dunia tapi kejarlah kehidupan akhirat, karena dengan mengejar kehidupan akhirat maka dunia akan mengikutinya.

(wulandari)

Kupersembahkan hasil tugas akhir sederhanaku ini kepada :

- 1. Allah SWT. Sang penguasa semesta yang maha menentukan takdir kehidupan manusia.*
- 2. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Masuri dan Ibu Ponila yang selalu mendukung, mendoakan, serta menyemangati ku agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat pada waktunya.*
- 3. Semua saudara-saudaraku tersayang, kakak, ayuk, adik, ponakan-ponakan ku, yang selalu memberikan semangat dan doanya kepada ku.*
- 4. Kakak Hairullah sebagai calon imamku yang selalu mendoakan ku.*
- 5. Sahabat-sahabat terbaikku yang saling membantu dan memberikan semangat Revi Patriana, Suci Dwi Kurnia, Putri Kesumawardani, dan Yully Permata.*
- 6. Teman-taman kuliah seperjuanganku khususnya DPS 3 2016.*
- 7. Almamater ku dan Agamaku.*

PEDOMAN TRANSLITERASI

ARAB-LATIN

Sesuai Dengan SKB Menteri Agama RI, Menteri Pendidikan Dan Menteri Kebudayaan

RI No. 158/1987 Dan No. 0543b/U/1987 Tertanggal 22 Januari 1988

1. Konsonan Tunggal

No	Arab	Nama	Latin	Keterangan
1.	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2.	ب	Bā'	B	-
3.	ت	Tā'	T	-
4.	ث	Śā'	Ś	S (dengan titik diatas)
5.	ج	Jim	J	-
6.	ح	Hā'	ha'	H (dengan titik dibawah)
7.	خ	Khā'	Kh	-
8.	د	Dal	D	-
9.	ذ	Żal	Ż	Z (dengan titik diatas)
10.	ر	Rā'	R	-
11.	ز	Zai	Z	-
12.	س	Sīn	S	-
13.	ش	Syīn	Sy	-
14.	ص	Śād	Ş	s (dengan titik dibawah)
15.	ض	Dād	D	d (dengan titik dibawah)

16.	ط	Tā'	<i>T</i>	t (dengan titik dibawah)
17.	ظ	Zā'	<i>z</i>	z (dengan titik dibawah)
18.	ع	'Ayn	‘	Koma terbalik keatas
19.	غ	Gayn	G	-
20.	ف	Fā'	F	-
21.	ق	Qāf	<i>Q</i>	-
22.	ك	Kāf	<i>K</i>	-
23.	ل	Lām	<i>L</i>	-
24.	و	Mīm	<i>M</i>	-
25.	ن	Nūn	<i>N</i>	-
26.	و	Waw	<i>W</i>	-
27.	ي	Hā'	<i>H</i>	-
28.	ء	Hamzah	,	Apostrof
29.	ي	Yā	<i>Y</i>	-

2. Vokal rangkap atau Diftong

Vokal rangkap atau diftong bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:

- Vokal rangkap (أَوْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya: *al-yawm*.
- Vokal rangkap (أَيُّ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya: *al-bayt*.

3. Vokal Panjang Atau Maddah

Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron*

(coretan horisontal) di atasnya, misalnya (الْفَاتِحَةُ = *al-fātihah*), (الْعُلُومُ = *al-'ulūm*) dan (قِيمَةٌ = *qīmah*).

4. Syaddah Atau Tasydid

Syaddah atau tasydid dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (حَدٌّ = *haddun*), (سَدٌّ = *saddun*), (طَيِّبٌ = *tayyib*).

5. Kata Sandang Dalam Bahasa Arab Yang Dilambangkan Dengan Huruf Alif-Lam

Transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (الْبَيْتُ = *al-bayt*), (السَّمَاءُ = *al-samā'*).

6. *Tā' Marbūṭah* Mati Atau Yang Dibaca Seperti Ber-*Harakat Sukun*

Transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, sedangkan *tā' marbūṭah* yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya (رُؤْيَةُ الْهَيْلَالِ = *ru'yah al-hilāl* atau *ru'yatul hilāl*).

7. Tanda Apostrof (')

Sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رُؤْيَةُ = *ru'yah*), (فُقُهَاءُ = *fuqāḥa'*).

ABSTRAK

Faktor penentu kepuasan nasabah asuransi diantaranya adalah premi asuransi, produk asuransi dan kualitas pelayanan. Semakin nasabah merasa puas maka nasabah akan senang namun bila nasabah tidak puas maka nasabah akan kecewa.

Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui secara parsial dan simultan pengaruh premi asuransi, produk asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang. Data penelitian ini diperoleh dari data primer dengan menyebarkan kuesioner, Sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 99 responden, Dengan menggunakan teknik pengumpulan data *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan (uji f) premi asuransi (X1), produk asuransi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), sedangkan secara parsial (uji t) premi asuransi (X1), dan produk asuransi (X2) berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

Kata Kunci: Premi Asuransi, Produk Asuransi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, jasmani dan rohani yang membuat penulis selalu menjaga keimanan dan ketakwaan. Serta sholawat dan salam penulis curahkan kepada baginda besar kita Nabi Muhammad SAW. Berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penusunan Tugas Akhir ini dengan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Premi Asuransi, Produk Asuransi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang**”.

Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan teriring doa kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan penelitian. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Masuri dan Ibu Ponila atas doa dan dukungannya sepanjang saya perjalanan menuntut ilmu.
2. Bapak Prof. Drs.H.Sirozi, MA.,Ph.D., selaku Rektor Uin Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Qadariah Barkah, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si., selaku ketua prodi D3 Perbankan Syariah.
5. Ibu Titin Hartini,SE.,M.Si selaku dosen pembimbing akademik
6. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag dan Ibu Zuul Fitriani Umari M.H.I selaku pembimbing I dan Pembimbing II

7. Bapak Mgs. Samsul Komar, ST selaku kepala cabang di AJS Bumiputera KPPAS Palembang dan Ibu Rian yang telah menyetujui penelitian ini serta staff pegawai atas dukungan dan ilmu yang bermanfaat.
8. Semua saudara-saudaraku tersayang, kakak, ayuk, adik, ponakan-ponakan ku, yang selalu memberikan semangat dan doanya kepada ku.
9. Kakak Hairullah yang selalu mendoakan dan motivator terbaikku
10. Sahabat-sahabat terbaikku yang saling membantu dan memberikan semangat serta keceriaan Revi Patriana, Suci Dwi Kurnia, Putri Kesumawardani, dan Yully Permata
11. Sahabat-sahabat K_FC (Kelakar Fans Klub) yang tak pernah lekang oleh masa.
12. Teman-teman sekaligus keluarga bagi penulis DPS 3 2016 yang selama 3 tahun telah melewati masa-masa yang menyenangkan maupun menyedihkan. Terimakasih telah menjadi tim yang hebat.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman penulis. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan Tugas Akhir.

Wasalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang, Juli 2019

Wulandari
NIM. 1646100127