

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Banyak hal yang terjadi dalam kehidupan kita yang tidak diinginkan, baik yang dapat dihindari maupun yang tidak dapat dihindari. Misalnya kehilangan surat-surat berharga, kehilangan uang dengan jumlah nominal yang besar, kebakaran, kecelakaan, ataupun kematian. Manusia pada intinya dihadapkan pada ketidakpastian dalam menjalankan roda kehidupan ini. Oleh karena hal itu, diperlukan adanya usaha untuk mengalihkan risiko-risiko tersebut, salah satunya adalah dengan cara melakukan sebuah perjanjian dengan perusahaan asuransi.

Asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam undang-undang No.2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian sebagaimana pada pasal 1 ayat (1): “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.<sup>1</sup>

Sebagai umat islam, pilihan asuransi yang tepat adalah asuransi yang berbasis syariah. Salah satu lembaga asuransi yang berbasis syariah adalah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Palembang. Sebagai unit usaha asuransi yang terlama, Bumiputera mampu bertahan hingga mencapai 100 tahun lebih dalam melayani nasabah. Ini membuktikan bahwa AJS Bumiputera mampu menunjukkan eksistensinya dalam dunia usaha perasuransian.

---

<sup>1</sup>[https://M.Hukum Online.Com/Pusatdata/Detail3987/Nprt/Undang-Undang No.2 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat \(1\) Tentang Usaha Perasuransian](https://M.Hukum Online.Com/Pusatdata/Detail3987/Nprt/Undang-Undang No.2 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Usaha Perasuransian), Diakses Tanggal 18 Februari 2019 Pukul 11.00 Wib.

Dunia perasuransian di Indonesia dewasa ini mengalami persaingan antar perusahaan asuransi yang sangat tajam yang ditandai dengan munculnya perusahaan-perusahaan asuransi baru, sehingga persaingan tersebut akan semakin bertambah ketat. Konsekuensi dari adanya persaingan-persaingan yang semakin tajam ini, akan memunculkan tiga kemungkinan yang dihadapi suatu perusahaan yaitu mundur dari kegiatan usahanya, bertahan dengan kegiatan usahanya yang telah dilakukan, atau tetap unggul bahkan semakin berkembang. Situasi ini menyebabkan pihak perusahaan asuransi dituntut untuk segera melakukan langkah-langkah penyesuaian kebijakan dan antisipasi untuk menghadapi perubahan selanjutnya.<sup>2</sup> Menciptakan produk yang beranekaragam, premi yang sesuai, dan kualitas pelayanan yang baik adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk menghadapi persaingan tersebut.

produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Atribut produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian.<sup>3</sup>

Setiap perusahaan asuransi memiliki produk unggulan yang ditawarkan kepada nasabah. Untuk menjaga eksistensi produk-produk tersebut, perusahaan asuransi haruslah membuat produk yang beragam dan berkualitas yang dapat bersaing dengan produk asuransi perusahaan lainnya sehingga konsumen dapat merasa puas.

**Produk asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912 syariah Palembang terdiri dari tiga produk, yaitu produk Mitra Iqra Plus, Mitra Maburur Plus,**

---

<sup>2</sup> Intan Hidayatullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Dan Harga Premi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang)". Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Hlm 3.

<sup>3</sup> Philip Kotler dan Grey Armstrong, "Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1", (Jakarta : Erlangga, 2001) Hlm 346.

**dan AJSB Assalam Family.<sup>4</sup> Produk yang menjadi favorit adalah produk Assalam Family. Produk Mitra Iqra Plus** membiayai perlindungan dan pendidikan anak, dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, baik dalam keadaan kedua orang tua masih hidup atau telah meninggal dunia, berdasarkan Syariah. Produk **Mitra Maburr Plus** mempersiapkan dana untuk menunaikan ibadah haji, melalui perpaduan perlindungan asuransi dan tabungan, sesuai dengan prinsip Syariah. Sedangkan produk AJSB Assalam Family adalah produk asuransi jiwa syariah yang dikeluarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Assalam family merupakan program asuransi jiwa yang didesain khusus untuk keluarga indonesia dimana satu polis sudah cukup untuk memberikan perlindungan (santunan) bagi seluruh anggota keluarga dengan pilihan asuransi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mendapatkan MURI (Museum Rekor Indonesia) sebagai perusahaan asuransi syariah dengan rekor pertumbuhan produk Assalam tercepat dalam satu bulan, yaitu periode 1-31 desember 2016. Dengan polis asuransi untuk produk Assalam sebanyak 4.900 polis.<sup>5</sup>

Terdapat perbedaan penelitian mengenai pengaruh produk asuransi terhadap kepuasan nasabah seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat<sup>6</sup>, Ida Aju Brahma Ratih<sup>7</sup>, yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini

---

<sup>4</sup> AJB Bumiputera 1912 syariah palembang, brosur produk mitra mabrur plus, mitra iqra plus, dan assalam family.

<sup>5</sup><https://M.Dream.Co.Id/Dinar/Wow-Asuransi-Jiwa-Syariah-Ini-Buat-Rekor-Raih-Polis-1701165.Html>, Diakses Tanggal 19 Februari 2019, Pukul 11.16 Wib.

<sup>6</sup> Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri", Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Vol. 11, No. 1, Maret 2009 Hlm 59-72.

<sup>7</sup> Ida Aju Brahma Ratih, "Pengaruh Kinerja Produk, Pelayanan dan Sumber Daya Manusia Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan PT Asuransi Jiwasraya", Jurnal Ekuitas Vol. 13 No 2 Juni 2009. Hlm 176-198.

bertentangan dengan Ika Mariana Zulaikha yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah<sup>8</sup>.

**Tabel 1.1**  
**Research Gap Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Nasabah**

Pernyataan	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Rachmat Hidayat (2009)
	Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ida Aju Brahma Ratih (2006)
	Kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ika Mariana Zulaikha (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai macam sumber.

Selain produk besarnya premi yang ditawarkan juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Premi yang ditawarkan pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang cukup terjangkau dan sesuai dengan kualitasnya, perusahaan asuransi lain pun tentunya menawarkan premi dengan harga yang terjangkau juga. Setiap perusahaan asuransi akan saling bersaing untuk membuat nasabah menjadi puas termasuk dalam hal premi asuransi. Premi adalah pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk mengganti sesuatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat

---

<sup>8</sup> Ika Mariana Zulaikha, „Pengaruh Kualitas Layanan, Store Image, Kualitas Produk, Lingkungan Belanja Dan Harapan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen”, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Susan Kalijaga Yogyakarta 2015.

timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*)<sup>9</sup>.

Premi setiap perusahaan asuransi beragam, begitupula premi yang ditawarkan AJS Bumiputera yang relatif terjangkau oleh nasabah dibandingkan dengan perusahaan asuransi lainnya sehingga dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya. Premi yang ada sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan pada asuransi Bumiputera

Premi produk mitra iqra plus pada PT. AJS Bumiputera sebesar RP. 500.000/ triwulan atau sebesar Rp. 167.000/ bulan, premi asuransi pendidikan syariah prudential syariah sebesar RP. 500.00/bulan, produk asuransi allianz preminya sebesar Rp. 300.000/ bulan, dan produk sinar mas kid preminya sebesar Rp. 315.300/bulan. Maka dapat disimpulkan bahwa produk pendidikan yang dimiliki oleh AJS Bumiputera lebih terjangkau dibandingkan dengan perusahaan asuransi lainnya.

Terdapat perbedaan penelitian mengenai pengaruh premi (harga) asuransi terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Aristyo Adisaputro dkk<sup>10</sup>, ari prasetio<sup>11</sup>, vernando satria wijaya, dkk<sup>12</sup> yang menyatakan bahwa premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh F.X. sulistiyanto w.s<sup>13</sup> persepsi harga tidak

---

<sup>9</sup> Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaan dan Kelebihannya Di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: IKAPI, 2006), Hlm.108.

<sup>10</sup> Aristyo Adisaputro, "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang)", Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

<sup>11</sup> Ari prasetio, "pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan", jurnal management analysis 1 (4) (2012).

<sup>12</sup> Vernando Satria Wijaya, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Asuransi Jiwasraya Cabang Kudus", Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis, 2 (2), 2017, Hlm 101-113.

<sup>13</sup> F.X. Sulistiyanto, "Pengaruh Persepsi Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pedagang Besar Farmasi P.T Sakapilar Semarang", Jurnal Media Farmasi Indonesia Vol 13 No 1 Hlm 1277-1283.

berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, siti muazizah<sup>14</sup> menyatakan bahwa premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah namun tidak signifikan.

**Tabel 1.2**  
**Research Gap Pengaruh Premi (Harga) Asuransi Terhadap**  
**Kepuasan Nasabah**

<b>Pernyataan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah	Premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Arisyto Adisaputro, dkk
		Ari prasetio (2012)
		Vernando Satria Wijaya dan Yohan Wismantoro (2017)
	Premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah namun tidak signifikan	Siti Muazizah (2018)
	Premi (harga) tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah.	F.X. Sulistiyanto W.S

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai macam sumber.

AJS Bumiputera merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa tertua milik bangsa Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1912. Keunikan Bumiputera

---

<sup>14</sup> Siti Muazizah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulung Agung”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulung Agung 2018.

dibandingkan perusahaan asuransi jiwa lainnya di Indonesia adalah sistem organisasi yang menganut sistem *mutual* atau usaha bersama.

AJS Bumiputera saat ini terus mengalami penurunan peringkat. Berdasarkan hasil pemeringkatan perusahaan asuransi terbaik tahun 2012 yang dilakukan majalah investor, Bumiputera berada diperingkat ke-6 dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada peringkat ke-3, sedangkan asuransi jiwa Prudential, Sinar Mas, dan Allianz berturut-turut menduduki peringkat 1 sampai 3.<sup>15</sup> Menurunnya peringkat Bumiputera dikarenakan kalah bersaing dalam memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah memilih untuk berasuransi ditempat lain. Misalnya karena penerimaan klaim beasiswa yang tidak sesuai dengan tercantum di polis asuransi sehingga nasabah merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.<sup>16</sup>

Kualitas pelayanan adalah hal terpenting dalam suatu perusahaan yang perlu diperhatikan karena setiap perusahaan akan saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya agar nasabah dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang buruk tentunya akan membuat nasabah mengeluh terhadap perusahaan tersebut dan dapat mengakibatkan nasabah tidak menggunakan jasa dari perusahaan itu lagi dan berpindah ke perusahaan asuransi lain. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan harapan konsumen.

Terdapat perbedaan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Aristyo Adisaputro<sup>17</sup>, Rachmad

---

<sup>15</sup> Gunawan, Muhammad Fahmi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Beasiswa Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Kendari", jurnal, Manajemen STIE Bajiminasa Hlm 73.

<sup>16</sup> *Ibid.*,

<sup>17</sup> Aristyo Adisaputro, "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang)", Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Hidayat<sup>18</sup> yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, penelitian yang dilakukan oleh Gilang Hayu Arifitama<sup>19</sup> menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yesi Agustin Stantia (2018)<sup>20</sup> yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 1.3**

***Research Gap Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah***

<b>Pernyataan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Aristyo adisaputro, dkk.  Rachmad hidayat (2009)
	Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan	Yesi agustin stantia (2018)
	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Gilang Hayu Arifitama (2016)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai macam sumber.

<sup>18</sup> Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri", Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Vol. 11, No. 1, Maret 2009 Hlm 59-72.

<sup>19</sup> Gilang Hayu Arifitama, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mang Engking Di Surakarta", Naskah Publikasi Karya Ilmiah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta.

<sup>20</sup> Yesi Agustin Stantia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada Di Cv. Saha Perkasa Gajah Mada Tulung Agung", Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. 2018.



Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>21</sup>

Tjiptono mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasannya tinggi menyediakan tingkat pelayanan yang tinggi pula. Kotler menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas (*quality improvement programs-QIPS*) biasanya juga meningkatkan profitabilitas. Dalam penelitiannya pada suatu ritel di India, Naik et al memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 45,84%, sedangkan sisanya 54,16% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.<sup>22</sup>

Seiring dengan berkembangnya zaman perusahaan asuransi tentunya akan saling berlomba-lomba untuk membuat konsumen merasa puas dan nyaman diperusahaan asuransi tersebut, agar mereka tidak berpaling ke perusahaan asuransi yang lain. Untuk menghadapi persaingan yang ketat dalam dunia bisnis tentunya perusahaan asuransi harus memperhatikan besaran premi yang diberikan, produk-produk yang ditawarkan serta kualitas pelayanan yang disediakan, karena itu dapat menyebabkan puas atau tidaknya seorang nasabah. Berdasarkan fenomena tersebut dan berdasarkan perbedaan *research gap* yang ada maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian **“Pengaruh Premi Asuransi, Produk Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang”**

---

<sup>21</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, "Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1", (Jakarta: Erlangga, 2009), Hlm 138-139.

<sup>22</sup>Ari Prasetio, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan" Management Analysis Journal.1, (4) , (2012), Hal 2.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh premi asuransi terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang?
2. Bagaimana pengaruh produk asuransi terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang?
4. Bagaimana pengaruh premi asuransi, produk asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang?

## **C. Batasan Masalah**

Peneliti membatasi penelitian dengan objek penelitian yaitu: PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang, dengan variabel penelitian premi asuransi, produk asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh produk asuransi terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang
4. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi, produk asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang

5. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Diploma III Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang membutuhkannya yaitu seperti:

1. Bagi penulis

penelitian ini menjadi salah satu sarana bagi penulis untuk menyalurkan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh semasa perkuliahan, dan diharapkan dapat memperoleh pengalaman, wawasan, dan khasanah ilmu baru mengenai pengaruh premi asuransi, produk asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Lemabang Palembang.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sumbangsih pemikiran bagi dunia asuransi khususnya asuransi syariah dalam menghadapi kepuasan nasabah yang berkaitan dengan premi asuransi, produk asuransi, dan kualitas pelayanan sehingga perusahaan terus menjadi yang terbaik. Serta dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan dan strategi dalam bidang pemasaran.

3. Bagi Akademisi

Diharapkan dari penelitian ini dapat mem berikan kontribusi dan asupan ilmu pengetahuan, serta dapa digunakan sebagai perbandingan ataupun referensi untuk penelitian sejenis selanjutnya.

#### **F. Sistematika Penulisan**

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab 2 ini berisi tentang teori yang digunakan dalam penelitian yaitu tentang premi asuransi, produk asuransi, dan kualitas pelayanan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis yang digunakan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, wilayah penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian yaitu gambaran umum AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Lemabang Palembang yang terdiri dari sejarah AJB Bumiputera, visi misi, falsafah dan struktur organisasi. Hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian dan saran untuk pihak yang terkait dalam penelitian

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**