

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PADA PT
ASURANSI JIWA SYARIAH AL AMIN CABANG
PALEMBANG**



OLEH :

Desty Malinda

1830602180

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSIAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
TAHUN 2022**

ABSTRAK

Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Palembang

Desty Malinda

1830602180

Penelitian ini dilatar belakangi perkembangan asuransi syariah di Indonesia khususnya di Kota Palembang sehingga perusahaan asuransi syariah berusaha dengan keras menjaga nasabah yang dimilikinya agar tidak berpindah ke asuransi syariah lainnya. Penelitian ini dilakukan secara empiris dengan menguji variabel kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Kota Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, menggunakan data primer. Data primer pada penelitian ini dihasilkan dari daa kuesioner dari responden. Populasi pada penelitian ini ialah Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Kota Palembang. Kemudian, sampel pada penelitian ini diambil menggunakan metode *Slovin*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 100 responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reabilitas, sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t, uji f, uji R^2 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, begitupun dengan variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, secara simultan kedua variabel berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- AASI (Asosiasi Syariah Indonesia), *Kinerja dan Analisis Industri Asuransi Syariah Indonesia*, Triwulan 2 2021.
- Ahmad Guspul, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*”, Jurnal PPKM UNSIQ .
- Ahmad Mardalis, (2005Desember) “*Meraih Loyalitas Pelanggan*”, Surakarta, BENEFIT, Vol 9, No 2.
- Desi Suci Utari, (2015 Oktober)“*Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi (Kasus Pada PT Asuransi BSAM Cabang Pekanbaru)*, Riau, Jom Fisip, Vol 2, No 2..
- Duwi Priyanto, (2010) *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta, Mediacom.
- Dr. Rosnaini Daga, (2017) “*Citra Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*”, makasar ; *Global Research And Consulting Institute*.
- Husein Umar, “*Riset Pemasaran dan Konsumen*”, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- I Gede Yogi Pramana.,Ni Made Rastini, (2016) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nabasah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*”, Bali, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.5 No.1.
- Kusuma Wijayanto, (2015Juni) ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan dan Loyalitas Nasabah Bank*”, Surakarta, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol 17, No 1.
- Medina Almunawwaroh & Rina Marliana (2018Januari) “*Pengaruh Car, NPF, dan FDR Terhadap Profitabilitas Bank Syariah DiIndonesia*” Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol 2, No 1.
- Misbahul Munir, (2018Desember) “*Analisis Pengaruh CAR, NPF, FDR, dan Inflasi terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia*”, Vol 1, No 1&2.
- Muharijin, Maya Panorama, “*Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*”, Palembang: Penerbit Idea Press.
- Muhammad Furqon., Sri Rahayu., Diah Isnaini Astiati, (2020 Januari-Juni) “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Sayriah Mandiri Cabang Palembang*”, Palembang, Jurnal Adminika, Vol 7, No1.
- Muhammad Zakiy & Evrita Putri Azzahroh, (2017Januari-Juni) “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Banj Syariah Dengan Kepuasan Nasabah*

Sebagai Variabel Intervening”, Yogyakarta, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol 3, No 1.

Naina Indah Febriana, (2016 Oktober) “*Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”, Tulungagung, AN-NISBAH, Vol 03, No 01.

Nurmin Arianto., Yulia Krismania Nirwana, (2021) “*Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening*”, Banten, Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium, Vol 2, No 2.

Puteri Herlanies S, Iwan Kurniawan S, (2019 Januari-April) “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Pondok Gede Plaza*”, Jakarta Timur, Jurnal Manajemen Bisnis Krisna Dwipayana, Vol 7, No 1.

Roekma Hariadji, (2018 Desember) “*Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah*”, Jurnal Ilmiah Ekbank, Vol 1, No 2,.

Rosita Cahyaningtyas & Siska Iriyani, (2015 April) “*Perancangan Sistem Informasi Perpuatakaan Pada SMP Negeri 3 Tulakan, Kecamatan Tulakn Kabupaten Pacitan*”, Indonesia Journal on Networking and Security, Vol 4, No 2,.

Rosnaini Daga, (2017) “*Citra Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*”, makasar; Global Research And Consulting Institute.

Septi Maulidiyahwati, (2017) “*Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian online*”, Jurnal, Fak. Ekonomi Universitas Yogyakarta.

Suliyanto, (2011) “*Ekonometrika Terapan, Teori & Aplikasi Dengan SPSS*”, Yogyakarta.

Sugiono, (2016) “*Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*”, Bandung , Afabeta.

Syofian Siregar, (2013) “*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*”, Jakarta, Prenandamedia Group.

Tjahyadi Rully Arlan, (2016) *Brand Trust dalam Konteks Loyalitas: Peran Karakteristik, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Muzakki*, Bandung: Alfabeta,.

Utami M, Handayani T & Pusporini P, (2019) “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*”, Jakarta, conference Islamic Managemen Aconunting and Economics, (CIMAIE) Proceeding, vol 2.

<https://alamin-insurance.com/profile/> diakses pada tanggal 08 Agustus 2022, pukul 02:16 WIB.

<https://alamin-insurance.com/profil-andro/> diakses pada 07 September 2022, pukul 15.58
WIB.