

ABSTRAK

Asuransi syari'ah atau takaful sebagai asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan (*wata''aawanu* „*alal birri wat taqwa*) dan perlindungan (*at-ta''min*), menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang salingmenanggung satu sama lain. Itu merupakan konsep dari asuransi syariah, yang berprinsip tolong menolong dalam hal kebajikan.

Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Premi, Kepercayaan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Palembang).

Penelitian dilakukan dalam bentuk kuantitatif. Sampel yang digunakan 148 responden menggunakan *slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pengolahan data SPSS versi 24 yang terdiri dari uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji regresi linier berganda, uji determinasi, uji T dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial ataupun simultan terdapat pengaruh antara Premi, Kepercayaan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Palembang).

Kata Kunci: Premi, Kepercayaan, Pelayanan, Kepuasan Nasabah Asuransi