

## ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Harga Premi Asuransi Syari'ah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Syari'ah Kudus)**

Penulis : FATIMATUZZAHROH

NIM : 1320210281

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Syariah

AJB Bumiputera Syariah terletak Jl. A. Yani No 5B Lantai 3 Kudus. AJB Bumiputera Syariah Kudus adalah salah satu lembaga keuangan Syariah yang secara nyata telah melakukan kegiatan keuangan yaitu usaha saling melindungi dan tolong menolong, diantara sejumlah orang/pihak, melalui investasi dalam bentuk asset dan atau tabarru' memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) menganalisis dan menguji secara empiris mengenai pengaruh harga premi asuransi syari'ah terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus 2) Menganalisis dan menguji secara empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syariah Kudus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian *field research*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling insidental. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sejumlah 198 orang nasabah mitra iqra' plus AJB Bumiputera Syari'ah Kudus. Metode analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan program olah data SPSS versi 16.0 for windows.

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga premi asuransi syari'ah ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus (Y) pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian hipotesis yang ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  ( $3,663 > (1,972)$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) maka  $t_{hitung}$  di daerah tolak ( $H_0$ ), artinya hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan nasabah ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus (Y) pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian hipotesis yang ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  ( $4,222 > (1,972)$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) maka  $t_{hitung}$  di daerah tolak ( $H_0$ ), artinya hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

**Kata Kunci** : *Harga Premi Asuransi Syari'ah, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah Asuransi Mitra Iqra' Plus.*