

ABSTRAK

Nur Ida Rosadiyah (NIM 1420210185). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus.

Tujuan penelitian ini adalah: *pertama*, untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, *kedua*: untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh atribut produk islam terhadap kepuasan nasabah, *ketiga*: untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah: *pertama*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sumber data penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *sampling aksidental* dengan 98 responden. Teknik pengumpulan data dengan angket atau kuesoner. *Kedua*, objek penelitian adalah nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus.

Berdasarkan uji statistik t pada penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ($10,530 > 1,985$), atribut produk islam ($3,372 > 1,985$) dan nilai nasabah ($0,432 < 1,985$). Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, atribut produk islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan nilai nasabah berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus. Sedangkan uji-f pada penelitian ini menyimpulkan nilai ($53,591 > 2,70$) dan dapat disimpulkan secara bersama-sama kualitas pelayanan, atribut produk islam, dan nilai nasabah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah.