

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
KEPUASAN NASABAH ASURANSI JASA INDONESIA
(JASINDO) SYARIAH KOTA BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

RISKY RAHMADHANA
NIM. 200603044

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/ 1447 H**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
KEPUASAN NASABAH ASURANSI JASA INDONESIA
(JASINDO) SYARIAH KOTA BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

RISKY RAHMADHANA
NIM. 200603044

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/ 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Risky Rahmadhana
NIM : 200603044
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh,
Yang Menyatakan



Risky Rahmadhana

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUASAN
NASABAH ASURANSI JASA INDONESIA (JASINDO)
SYARIAH KOTA BANDA ACEH**

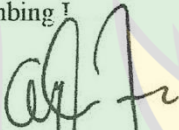
Disusun Oleh:

Risky Rahmadhana

NIM. 200603044

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program
Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



T. Syifa Fadlilha Nanda, S.E., M.Acc., Ak.,

NIP. 198511222023211015

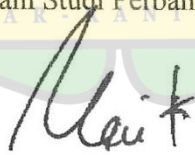
Pembimbing II



Muhsal, M.E.I

NIP. 199009022020121008

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag

NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI JASA INDONESIA (JASINDO) SYARIAH KOTA BANDA ACEH

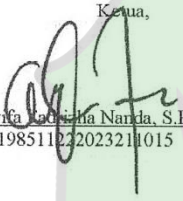
Risky Rahmadhana
NIM. 200603044

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 07 Agustus 2025 M
13 Shafar 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

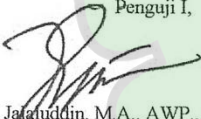
Ketua,


T. Syifa Khotima Nanda, S.E., M.Acc., Ak.,
NIP. 198511222023211015

Sekretaris,


Muksal, M.E.I
NIP. 199009022020121008

Penguji I,

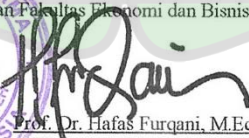

Dr. Jagaluddin, M.A., AWP., CWC.
NIP. 196512302023211002

Penguji II,


Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 198802262023212035

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Risky Rahmadhana
NIM : 200603044
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 200603044@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi

Yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Kota Banda Aceh

Berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 07 Agustus 2025

Mengetahui,

Penulis

Risky Rahmadhana
200603044

Pembimbing I

T. Syifa Fadriyha Nanda, S.E., M.Acc., Ak.
NIP. 198511222023211015

Pembimbing II

Muksal, M.E.I
NIP. 199009022020121008

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Berkat pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Kota Banda Aceh”* dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun melalui berbagai tahapan yang tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E.. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E.,M.Acc.,Ak., Selaku dosen Penasehat Akademik serta Pembimbing I yang telah menyempatkan waktunya untuk membimbing dan

memberikan masukan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

5. Muksal, M.E.I selaku pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan nasihat dan motivasi terbaik untuk penulis.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
7. Kepada keluarga tercinta, Mamak Nurhayati dan Bapak Mohd. Kurnia Setiawan, penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, kasih sayang, keteladanan, serta dukungan moril dan materil yang tiada henti mengiringi setiap langkah penulis. Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada saudara-saudari tersayang, M. Reza Firnanda dan Siti Wahidah Amalina, atas kebersamaan, doa, dan perhatian yang senantiasa diberikan. Teristimewa kepada adik tercinta, Rais Naiyah, yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan motivasi terbesar dalam setiap perjuangan penulis, kasih sayang dan dukungan yang engkau berikan merupakan anugerah terindah yang tidak ternilai harganya. Segala doa, cinta, dan pengorbanan keluarga adalah fondasi utama yang menguatkan penulis hingga mampu menyelesaikan karya ini.
8. Penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada Saudari Syarifah Siti Arifah yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, semangat, dan ketenangan dalam setiap langkah.

Kehadirannya telah menjadi inspirasi berharga serta bagian penting dalam perjalanan hingga terselesaikannya karya ini

Penulis menyimpan harapan yang tulus agar segala bentuk dukungan, baik secara moril maupun materil, dibalas oleh Allah SWT dengan keberkahan serta pahala yang berlipat ganda. Penulis juga sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini, sehingga ke depannya skripsi ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas, khususnya bagi penulis sendiri, para pembaca, maupun pihak lain yang membutuhkan, serta menjadi kontribusi positif dalam berbagai aspek.

Sebagai penutup kata pengantar ini, penulis berharap hasil penelitian dalam skripsi ini tidak hanya menjadi syarat administratif untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi, tetapi juga dapat menjadi sumber edukasi dan pemahaman yang bermanfaat, yang mungkin tidak ditemukan dalam referensi atau bacaan lain, serta mampu memberikan dampak yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga Allah SWT meridai segala usaha ini. Aamiin Ya Rabbal ‘Aalamiin.

Banda Aceh, 07 Agustus 2025



(*Risky Rahmadhana*)

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fatḥah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fatḥah</i> dan ya	Ai
وِ	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
يَ / اَ	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Risky Rahmadhana
Nim : 200603044
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas
Produk Dan Persepsi
Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi
Jasa Indonesia
(Jasindo) Syariah Kota Banda Aceh
Pembimbing I : T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E.,M.Acc.,Ak.,
Pembimbing II : Muksal, M.E.I

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan asuransi, termasuk dalam layanan berbasis syariah. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi risiko menjadi faktor utama yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Kota Banda Aceh, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah Jasindo Syariah Banda Aceh, dengan metode pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Asuransi Jasindo Syariah Banda Aceh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Risiko, Kepuasan Nasabah, Asuransi Jasindo Syariah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	Kesalahan!
Bookmark tidak ditentukan.	
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Asuransi Syariah	15
2.1.1 Fungsi dan Tujuan Asuransi Syariah	17
2.1.2 Mekanisme Asuransi Syariah.....	21
2.2 Kepuasan Nasabah.....	25
2.2.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	25
2.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....	28
2.3 Kualitas Pelayanan.....	30
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	30
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	32
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	32
2.4 Kualitas Produk.....	35

2.4.1	Definisi Kualitas Produk.....	35
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	35
2.4.3	Dimensi Kualitas Produk	37
2.4.4	Indikator Kualitas Produk.....	38
2.5	Persepsi Risiko.....	39
2.5.1	Definisi Persepsi Risiko.....	39
2.5.2	Klasifikasi Risiko.....	42
2.5.3	Indikator Persepsi Risiko	42
2.6	Penelitian Terdahulu.....	46
2.7	Kerangka Berpikir.....	55
2.8	Pengembangan Hipotesis	56
2.8.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia	57
2.8.2	Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo)	58
2.8.3	Persepsi Risiko Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo)	59
2.8.4	Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Risiko Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo)	60
BAB III METODE PENELITIAN		62
3.1	Desain Penelitian.....	62
3.1.1	Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	62
3.1.2	Sumber Data Penelitian.....	63
3.2	Populasi dan Sampel.....	63
3.2.1	Populasi.....	63
3.2.2	Sampel.....	64
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.4	Skala Pengukuran.....	66
3.5	Variabel Penelitian.....	67
3.6	Operasional Variabel	68
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	70
3.7.1	Uji Validitas.....	70
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	71
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	72
3.8.1	Uji Normalitas.....	72

3.8.2 Uji Multikolinearitas	72
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	73
3.9 Uji Regresi Linier Berganda.....	74
3.10 Uji Hipotesis.....	75
3.10.1 Uji Parsial (Uji t).....	75
3.10.2 Uji Simultan (Uji f)	76
3.10.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	79
4.1 Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo).....	79
4.1.1 Definisi Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo)	79
4.1.2 Jenis-Jenis Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo)	80
4.1.3 Manfaat Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo)	83
4.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	85
4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Keikutsertaan sebagai Peserta Asuransi Jasindo.....	85
4.2.2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	86
4.2.3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Rentang Usia.....	86
4.2.4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Riwayat Pendidikan.....	87
4.2.5 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Rentang Waktu Menjadi Peserta Asuransi Jasindo Syariah	88
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	89
4.3.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	89
4.3.2 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X ₂).....	92
4.3.3 Deskriptif Variabel Persepsi Risiko (X ₃).....	94
4.3.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	97
4.4 Hasil Analisis Kualitas Instrumen Penelitian	99
4.4.1 Hasil Uji Validitas	99
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	101
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	102
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	102
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	104
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	105

4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	105
4.7 Hasil Uji Parsial (Uji t)	108
4.8 Hasil Uji Simultan (Uji f)	111
4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linear Berganda 111	
4.10 Pembahasan Hasil Analisis Penelitian	112
4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Kota Banda Aceh.....	112
4.10.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Kota Banda Aceh.....	115
4.10.3 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Kota Banda Aceh	119
4.10.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Kota Banda Aceh .	122
BAB V PENUTUP	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Distribusi Produk Asuransi	25
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1 Skala pengukuran data	67
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	68
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Keikutsertaan sebagai Peserta Asuransi Jasindo	85
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Rentang Usia	87
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Riwayat Pendidikan	87
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Rentang Waktu Menjadi Peserta Asuransi Jasindo Syariah	88
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	90
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_2)	92
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Persepsi Risiko (X_3)	94
Tabel 4. 9 Deskkriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	97
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	100
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	101
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	104
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	106
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	109
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji f)	111
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linear Berganda	111

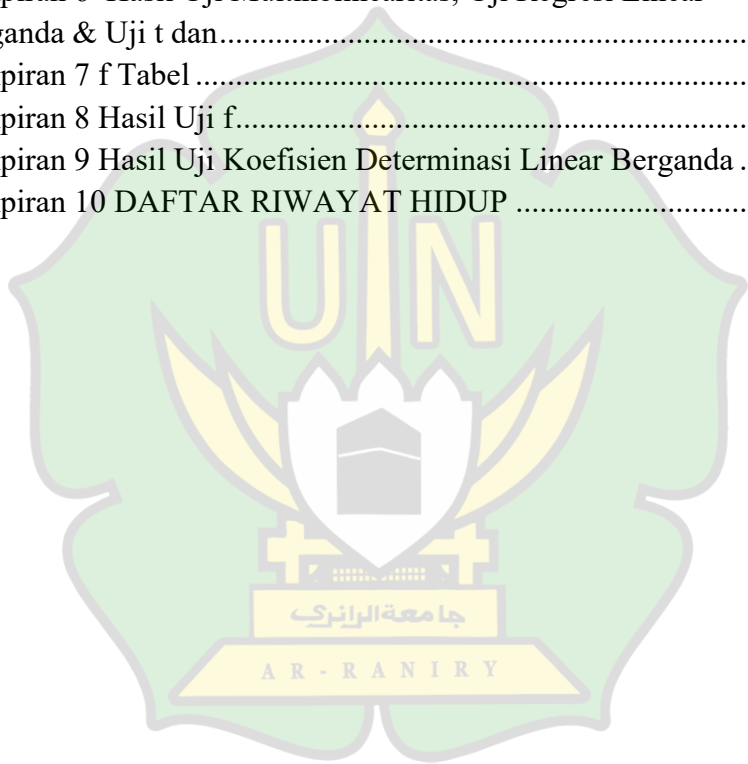
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	56
Gambar 4. 1 Jumlah Nasabah PT. Asuransi Jasindo	80
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas	102
Gambar 4. 3 Hasil Ui Heteroskedastisitas	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	140
Lampiran 2 r Tabel	146
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	146
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	159
Lampiran 5 t Tabel	160
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas, Uji Regresi Linear Berganda & Uji t dan.....	160
Lampiran 7 f Tabel	161
Lampiran 8 Hasil Uji f.....	161
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Linear Berganda ...	162
Lampiran 10 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	163



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No 792 Tahun 1990, Lembaga keuangan diberi batasan sebagai badan keuangan yang kegiatannya di bidang keuangan. Terlepas dari kenyataan bahwa fakta undang-undang mendorong bisnis untuk mendiversifikasi investasi mereka, undang-undang tidak mewajibkan bisnis untuk melakukannya. Oleh karena itu, kegiatan pembiayaan lembaga keuangan dapat digunakan untuk investasi perusahaan, pengeluaran konsumen, investasi perusahaan, pembelanjaan konsumen, dan produk distribusi produk.

Dalam konteks perekonomian Indonesia, lembaga keuangan memegang peran vital dalam mendorong pertumbuhan ekonomi negara. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990, lembaga keuangan didefinisikan sebagai badan yang bergerak di bidang keuangan, dengan berbagai kegiatan yang meliputi pembiayaan, investasi, dan pengelolaan dana masyarakat. Sektor ini terbagi dalam dua kategori utama, yaitu lembaga keuangan bank dan non-bank. Perbedaan keduanya terletak pada pengelolaan dana yang dapat diperoleh secara langsung dari masyarakat baik jangka panjang maupun jangka pendek. Terlepas dari perkembangan ini, kebijakan pemerintah memberikan kebebasan pada lembaga keuangan untuk mendiversifikasi produk dan investasinya, meski tidak ada kewajiban untuk melakukannya

(Ramadhan et al., 2023).

Perkembangan serta pertumbuhan dibidang ekonomi mulai dari perdagangan modern hingga munculnya lembaga-lembaga keuangan non bank yang berbasis syariah. Terbukti sudah banyak perusahaan- perusahaan non bank yang berlomba-lomba mencari eksistensi, terutama perusahaan asuransi syariah. Seiring berkembangnya sektor keuangan non- bank, asuransi syariah muncul sebagai alternatif layanan keuangan yang mematuhi prinsip-prinsip syariah. Pada tahun 1994, asuransi syariah mulai beroperasi di Indonesia, meskipun pada awalnya hanya dilihat sebagai kebijakan Departemen Keuangan karena belum adanya undang-undang yang mengatur operasionalnya secara resmi. Hal ini mengindikasikan bahwa asuransi syariah memiliki potensi besar untuk berkembang meski dalam tahap awal (Nasution & Lubis, 2023). Meskipun demikian, pangsa pasar asuransi syariah di Indonesia relatif kecil jika dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah lainnya, seperti perbankan syariah (Maf'ula & Mi'raj, 2022). Perusahaan asuransi syariah sendiri berdiri untuk pertama kali pada tahun 1994. Pada tahun 1994 asuransi syariah di nilai hanya sebagai kebijaksanaan Departemen Keuangan saja, disebabkan belum adanya UU yang mengatur operasional perusahaan asuransi syariah secara resmi (Nasution & Lubis, 2023).

Asuransi syariah di Indonesia dinilai memiliki pangsa pasar yang kecil dibandingkan lembaga keuangan syariah lainnya (Maf'ula & Mi'raj, 2022). Meskipun terus mengalami

perkembangan, pada kenyataannya hal ini tidak di iringi dengan pemahaman kesadaran untuk melakukan proteksi diri dari risiko. Budaya asuransi masih belum begitu melekat di dalam masyarakat, hal ini didasari dari ketidakpahaman masyarakat terhadap pentingnya asuransi syariah.

Asuransi dapat dilihat sebagai pemborosan uang oleh mereka yang tidak memiliki pengetahuan finansial. Ketidaktahuan dan pemahaman masyarakat tentang asuransi syariah menjadi dasar kesalahpahaman ini. Penyebaran pengetahuan tentang asuransi syariah merupakan langkah signifikan untuk memajukan perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Menurut Survei Indeks Literasi Keuangan Sektor Perasuransian Tahun 2019 oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), hanya 19,4% masyarakat Indonesia yang memiliki pengetahuan tentang perusahaan asuransi (Rahmi, 2022).

Salah satu kendala pertumbuhan asuransi syariah di Indonesia adalah rendahnya tingkat pendidikan negara tentang topik tersebut. Untuk mengelola uang pribadi seseorang dengan lebih baik, literasi keuangan adalah serangkaian proses atau tindakan, sebagaimana didefinisikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang bertujuan untuk mengedukasi dan memberdayakan para nasabah dan masyarakat umum (Subardi & Yuliafitri, 2019). Riset mengenai asuransi syariah terus mengalami perkembangan baik dari segi topik maupun metode penelitian setiap tahun kajian asuransi syariah memiliki trend masing-masing.

Asuransi dikenal dengan upaya atau usaha untuk saling melindungi pada sejumlah orang, di mana dengan melalui investasi berupa aset yang nantinya memberikan pengembalian agar menghindari risiko tertentu melalui akad yang sudah ditentukan dengan syariah. Pada sebagian kalangan umat Islam menganggap bahwasannya asuransi ini menentang ketentuan Allah qadha dan qadar, atau menentang takdir Allah. Namun, pada dasarnya agama Islam meninjau bahwa hal buruk, kematian, dan kecelakaan dapat terjadi kapan saja yang merupakan takdir Allah. Hal demikian tidak bisa ditolak oleh siapapun orangnya. Dengan demikian, kita sebagai seseorang umat Islam diperintahkan juga agar membuat suatu perencanaan yakni untuk kita menghadapi masa depan nanti (Muchlis, 2023).

Meskipun asuransi syariah semakin berkembang, masyarakat Indonesia masih kurang memahami pentingnya perlindungan finansial ini. Survei Indeks Literasi Keuangan Sektor Perasuransian yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 2019 menunjukkan bahwa hanya 19,4% masyarakat Indonesia yang memiliki pengetahuan tentang produk asuransi (Rahmi, 2022). Namun indeks Literasi Keuangan Sektor Perasuransian di Indonesia pada tahun 2022 tercatat sebesar 19,8%. Artinya, sekitar 19,8% dari masyarakat Indonesia memiliki pengetahuan yang baik tentang produk asuransi. Indeks Inklusi Keuangan untuk sektor perasuransian lebih tinggi, yakni 40,5%, yang menunjukkan persentase masyarakat yang sudah terlibat atau memiliki produk

asuransi dibandingkan dengan literasi atau pengetahuan tentang produk tersebut.

Hal ini menjadi tantangan besar dalam meningkatkan penetrasi pasar asuransi syariah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi syariah menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan pemahaman masyarakat. Jika kualitas pelayanan yang diterima nasabah tidak memenuhi harapan mereka, maka kepercayaan terhadap perusahaan asuransi akan sulit tercapai, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam program asuransi syariah. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan bagaimana perusahaan asuransi menyampaikan layanan dan edukasi kepada nasabah.

Kualitas pelayanan disebut sebagai tingkat keunggulan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penerima layanan pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kepuasan masyarakat (para penerima layanan) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sholeha, 2018).

Kualitas pelayanan terhadap nasabah sangatlah penting dalam membentuk citra dan sikap yang baik, sebab persaingan di dunia asuransi syariah saat ini mengalami kemajuan yang kompetitif sehingga pendekatan dari berbagai segi dalam menarik minat para

nasabah sangat diperlukan. Kualitas memberikan nilai plus sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian dalam menngimbangi harapan nasabah berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Eliba & Zulkarnain, 2017).

Sejalan dengan pemberian kualitas pelayanan, kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi juga harus mampu memenuhi harapan nasabah. Produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah atau tidak memberikan manfaat yang cukup dapat menyebabkan ketidakpuasan, meskipun sudah mematuhi prinsip-prinsip syariah. Kualitas produk dalam konteks ini mencakup berbagai aspek, mulai dari manfaat asuransi, harga yang kompetitif, hingga transparansi dalam proses klaim. Jika produk asuransi yang ditawarkan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi nasabah, maka nasabah akan merasa puas dan cenderung loyal terhadap produk tersebut (Tjiptono & Chandra, 2016).

Peningkatan dari kualitas produk saat ini sangat hangat untuk diperbincangkan karna kualitas produk yang baik akan bisa bertahan dalam menghadapi persaingan. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan mempertahankan pelanggan yang ada, karna mencari pelanggan yang baru membutuhkan biaya yang lebih besar dari pada mempertahankan pelanggan yang ada. Dalam merebut konsumen diperlukan penetapan harga yang tepat serta manajemen yang baik sehingga mampu menghadapi setiap

persaingan dalam dunia usaha (Darmawan & Wayan, 2017).

Kualitas dapat ditafsirkan oleh kapasitas produk untuk melakukan fungsinya yang mencakup keberlanjutan, keandalan atau kemajuan, kekuatan, kenyamanan dalam produk pengemasan perbaikan dan karakteristik lainnya menurut Luthfia dalam (Putra 2021). Kualitas produk merupakan kemampuan pada suatu produk yang dapat memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, bahkan dapat melebihi suatu harapan nasabah (Tjiptono & Chandra, 2016). Nasabah yang memperoleh kepuasan cenderung melakukan pembelian ulang produk yang sama. Salah satu faktor penting yang dapat menghasilkan kepuasan konsumen adalah kualitas (Supertini, 2020).

Kendati demikian, nasabah tidak luput dari ketakutan dan ketidakpastian yang dirasakan terhadap risiko yang ada dalam transaksi asuransi. Dimana hal ini sangat berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk membeli produk asuransi. Persepsi resiko merupakan penilaian seseorang terhadap subjek yang berdampak negatif akan menimbulkan kekhawatiran dengan risiko yang harus diterima. Ketidakpastian yang akan rasakan dan konsuekuensi yang harus didapatkan merupakan dua dimensi yang penting dalam persepsi risiko (Alghifari & Rahayu, 2021).

Persepsi risiko yang semakin tinggi akan menyebabkan seseorang mempunyai ketakutan lebih tinggi saat bertransaksi secara online dan juga pada lembaga keuangan non bank termasuk

asuransi, begitu juga sebaliknya (Putra, 2018). Persepsi risiko adalah interpretasi atau penilaian situasi berisiko berdasarkan setiap perbuatan/perilaku yang dilakukan. Jadi, semakin kecil risiko yang dirasakan oleh nasabah, maka akan semakin besar tingkat kepuasannya (Dewi, 2016).

Kepuasan nasabah menjadi hal utama yang tidak boleh diabaikan bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi jiwa. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting dalam menjaga citra perusahaan di masyarakat luas, maka kualitas pelayanan kepada nasabah merupakan hal yang penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini sangat penting karena mengingat peran nasabah yang sangat besar dalam memberikan kontribusi pendapatan secara langsung maupun tidak langsung untuk menunjang eksistensi perusahaan (Marisa dkk, 2023).

Menurut survei internal yang dilakukan pada 500 nasabah Asuransi Jasindo di Banda Aceh pada semester kedua tahun 2023, sekitar 78% nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu, 70% nasabah juga menganggap bahwa kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan mereka. Namun, ada sekitar 25% nasabah yang menyatakan bahwa mereka masih memiliki persepsi risiko yang cukup tinggi terhadap produk asuransi syariah, terutama terkait dengan keraguan atas kelangsungan dan transparansi pengelolaan dana asuransi.

Menurut penelitian Sani & Saskia (2022) menyatakan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jasa indonesia (jasindo) cabang medan. Dan penelitian Marisa dkk (2022) bertolak belakang dengan penelitian diatas, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi Jiwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Berdasarkan penelitian mengenai kualitas produk menurut Rajab et al, (2021) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun dari penelitian Mariansyah & Syarif (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian mengenai persepsi risiko menurut Bimantara (2020) menyatakan bahwa variabel mengenai persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan penelitian Muis dkk (2021) bertolak belakang bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun objek pada penelitian ini dilakukan pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo). Asuransi Jasindo merupakan perusahaan asuransi yang menerima pertanggungan asuransi baik langsung maupun tidak langsung, dengan kepemilikan 1 lembar saham seri A dwiwarna milik Negara Republik Indonesia dan 424.999 lembar saham Seri B milik PT Bahana Pembinaan Usaha

Indonesia (Persero). PT Asuransi Jasa Indonesia atau yang dikenal dengan Asuransi Jasindo, memiliki pengalaman yang mumpuni, panjang dan matang di bidang Asuransi Umum bahkan sejak era kolonial. Pengalaman ini memberikan nilai kepeloporan tersendiri bagi keberadaan dan pertumbuhan kinerja Asuransi Jasindo hingga saat ini, sehingga berhasil dalam meraih kepercayaan publik baik yang ada di dalam maupun di luar negeri (Jasindo, 2024).

Berdasarkan data internal Asuransi Jasindo per tahun 2023, jumlah nasabah yang menggunakan produk asuransi syariah di cabang Banda Aceh telah mengalami peningkatan signifikan. Pada awal 2023, jumlah nasabah yang terdaftar di Asuransi Jasindo Syariah Banda Aceh mencapai 4.000 nasabah, dan diperkirakan akan meningkat sebesar 15% pada akhir tahun 2024. Meskipun masih ada tantangan dalam meningkatkan pemahaman tentang asuransi syariah, program edukasi yang dijalankan oleh perusahaan mulai menunjukkan hasil positif, dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengerti manfaat perlindungan yang ditawarkan oleh produk asuransi syariah.

Dari data ini, dapat dilihat bahwa meskipun tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan produk cukup tinggi, persepsi risiko masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh Asuransi Jasindo dalam meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana persepsi risiko ini mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan mencari solusi yang tepat untuk menurunkan persepsi

risiko yang tinggi di kalangan nasabah.

Didasari dari uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang dituangkan peneliti dalam proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jasa Indonesia Jasindo Syariah Kota Banda Aceh”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Banda Aceh?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Aanda Aceh?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Banda Aceh?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia Jasindo Banda Aceh.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia Jasindo Banda Aceh.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia Jasindo Banda Aceh.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Syariah Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat atau kegunaan bagi beberapa pihak yang terkait dengan penelitian ini, manfaat yang diperoleh antara lain:

- 1) Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini akan memberikan kontribusi pengetahuan baru dalam bidang asuransi dan kepuasan nasabah terhadap asuransi jasa indonesia jasindo tersebut. Dengan mengkaji

pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah asuransi. Penelitian ini akan memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks asuransi jasa indonesia secara spesifik.

2) Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini akan memberikan wawasan kepada penyedia layanan asuransi, khususnya Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) terhadap nasabah banda aceh untuk meningkatkan pengalaman-pengalaman nasabah. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah tersebut, penyedia layanan asuransi dapat mengoptimalkan fitur-fitur produk, layanan mereka dan menyediakan layanan yang lebih muda dan aman bagi nasabah.

3) Manfaat Kebijakan

Dalam penelitian ini dapat berguna bagi nasabah asuransi jasindo sebagai bahan refensi dalam melakukan kajian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah asuransi dalam menggunakan asuransi jasa indonesia.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian membutuhkan sistematika dalam penulisan agar permasalahan tersusun dengan sistematis dan dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penulisan, adapun penulis menguraikannya sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, dalam bab pendahuluan peneliti

menjelaskan latar belakang masalah, fenomena penelitian, beberapa hasil studi yang telah dilakukan, rumusan masalah dan juga tujuan penelitian serta manfaat yang diharapkan dari penelitian ini.

Bab II landasan teori Pada bagian landasan teori ini peneliti tentunya menjelaskan tentang asuransi, teori terkait asuransi syariah dan asuransi jasa indonesia, jenis-jenis asuransi jasa indonesia, manfaat asuransi jasa indonesia serta fungsi dan tujuan asuransi syariah, indikator dari setiap variabel independen dan variabel dependen, penelitian terdahulu yang terkait dan juga kerangka berpikir serta hipotesis penelitian.

Bab III metode penelitian Dalam bagian metode penelitian ini menjelaskan bentuk dan jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data serta definisi, operasional variabel dan beberapa metode dan teknik pengujiannya berupa analisis data dalam pengujian hipotesis studi penelitian ini.

Bab IV hasil dan pembahasan Dalam bab ini menguraikan kuantitatif berisi karakteristik responden yang berisi data yang dikumpulkan guna dideskriptif secara sistematis, karakteristik variabel yang digunakan, hasil pengujian variabel ini sesuai dengan acuan dan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

Bab V penutup Dalam bab ini akan membahas mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan juga saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dalam penelitian ini.