

Analisis Tingkat Pelayanan Klaim dan Komplain Nasabah terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar

Anisa Mawaddah Nst¹, Muhammad Ramadhan², Wahyu Syarvina³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

anisamawaddahnasution@gmail.com, muhammadramadhan@uinsu.ac.id

wahyusarvina@uinsu.ac.id

ABSTRACT

Motor Vehicle Insurance is an insurance that covers all dangers that can cause harm to someone as the car owner. The car maintenance and losses arising from harm to the car may be covered individually under one policy within a single policy, or multiple policies covering each event in an agreement with a general policy "Comprehensive" which combines several coverages. The aim of this study was to find out the effect of Service and Customer Complaints on the Dissatisfaction of Motor Vehicle Insurance Customers at PT Jasa Raharja Putera Branch of PematangSiantar partially or simultaneously. The method used was the quantitative method. Research data obtained from questionnaires by looking for samples using the Slovin technique. The population of this study was carried out on Motor Vehicle Insurance Customers of PT Jasa Raharja Putera PematangSiantar Branch with a total sample of 70 customers. Using primary data by distributing questionnaires and multiple linear regression analysis method using hypothesis testing using SPSS Software Version 25. The results of this study simultaneously from variables X1 (Service) and X2 (Komplain) have a positive and significant effect on customer dissatisfaction. Then partially the variables X1 (Services) and X2 (Complaints) also affect the Dissatisfaction of Motor Vehicle Insurance Customers.

Keywords: *motor vehicle insurance, customer complaints, claims, services*

ABSTRAK

Asuransi Kendaraan Bermotor adalah asuransi yang menjamin segala bahaya yang dapat menimbulkan kerugian bagi seseorang sebagai pemilik mobil. Pemeliharaan dan kerugian mobil yang timbul dari kerusakan pada mobil dapat ditanggung secara individual dalam satu polis dalam satu polis, atau beberapa polis yang mencakup setiap kejadian dalam suatu perjanjian dengan polis umum "Comprehensive" yang menggabungkan beberapa pertanggungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan terhadap Ketidakpuasan Pelanggan Asuransi Kendaraan Bermotor di PTJasaiRaharjaiPutera Cabang Pematang Siantar secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data penelitian diperoleh dari kuesioner dengan mencari sampel menggunakan teknik Slovin. Populasi penelitian ini dilakukan pada Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar dengan jumlah sampel 70 nasabah. Menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner dan metode analisis regresi linier berganda menggunakan pengujian hipotesis menggunakan Software SPSS Versi 25. Hasil penelitian ini secara simultan dari variabel X1 (Pelayanan) dan X2 (Komplain) berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpuasan pelanggan. Kemudian secara parsial variabel X1 (Pelayanan) dan X2 (Pengaduan) juga berpengaruh terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor.

Kata kunci: asuransi kendaraan bermotor, keluhan pelanggan, klaim, pelayanan

PENDAHULUAN

Asuransi pada umumnya adalah suatu perjanjian timbal balik, dalam mana pihak penanggung dengan menerima premi mengiikatkan diri untuk memberikan pembayaran pada pengambil asuransi atau orang yang ditunjuk karena terjadinya suatu peristiwa yang belum pasti, yang disebut di dalam perjanjian, baik karena pengambilan asuransi atau tertunjuk menderita kerugian disebabkan oleh peristiwa yang terjadi. Persaingan industri ini sangat ketat, dengan banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia. Tentunya kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam bisnis asuransi.¹

Perusahaan bisnis yang bergerak di bidang asuransi, maka PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar diharapkan mampu untuk konsisten dan memberikan pelayanan yang bagus untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Dengan semakin meningkatnya kendaraan bermotor di Indonesia, sementara fasilitas luas dan ruas jalan belum memadai, mengakibatkan sering terjadinya kecelakaan.

Di samping itu, tingkat pencurian pun meningkat pada kendaraan atau suku cadangnya, yang dilakukan oleh orang ataupun kelompok masyarakat tertentu. Apalagi dengan adanya peralatan nonstandar yang mahal dan beraneka ragam. Contohnya seperti radio tape, *panel dashboard*, *speedometer* dan kaca spion. Serta adanya para penadah barang curian, menjadikan kendaraan mewah sebagai sasaran empuk pencurian. Kecelakaan dan pencurian tersebut dapat terjadi sewaktu-waktu diluar dugaan dan secara tiba-tiba yang akhirnya mengakibatkan kerugian finansial.

Klaim asuransi adalah aplikasi asuransi oleh peserta untuk memperoleh pertanggunganan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut.²

Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering kali menjadi masalah. Untuk itu, industri asuransi diharapkan meningkatkan *transparansi* menyusul adanya UU N0.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, lahirilah keputusan Dirjen Lembaga Keuangan N0.6098/2002 yang mengharuskan perusahaan-perusahaan asuransi mencantumkan solvabilitas perusahaan asuransi tersebut.

Pembayaran klaim yang bermasalah bisa saja diakibatkan bukan dari perusahaan asuransi tetapi kesalahan pemegang polis karena tidak jujur dalam memberikan informasi yang sebenar-benarnya sebelum menjadi pemegang polis.

¹Sonni Dwi Harsono, *Prinsip-Prinsip dan Praktik Asuransi* (Jakarta: Jakarta Insurance Institute, 2009), 2.

²Gemala Dewi, *iAspek-Aspek iHukum idalam iPerbankan idan iPerasuransian iSyariah idi iIndonesia i*, *i(Jakarta i: iPrenada iMedia iGroup, i2007)*, *ih.142*. (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2007), 142.

Permasalahan yang terjadi adalah jumlah nasabah PT. Jasa Raharja Cabang Pematang Siantar terus mengalami peningkatan namun demikian pada setiap tahun selalu terjadi sejumlah nasabah lama untuk memutuskan berhenti berlangganan dari Jasa Raharja Cabang Pematang Siantar dengan berbagai alasan. Demikian pula yang terjadi pada perpindahan dari perlindungan *all risk* menjadi *total lost*, dimana jumlah nasabah *total lost* meningkat dari 129 orang pada tahun 2019 menjadi 108 pada tahun 2020. Kebanyakan dari nasabah ini memutuskan untuk pindah dari *all risk* ke *total lost* dibandingkan para nasabah baru yang memang sejak awal memilih *total lost*.

Fenomena mengenai permasalahan ketidakpuasan pada penanganan klaim tampaknya juga muncul pada nasabah JP Astor (Jasa Raharja Putera Asuransi Kendaraan bermotor) dimana data yang ada menunjukkan bahwa rata-rata dalam dua tahun terakhir perusahaan memiliki tunggakan klaim sebesar 31% yang belum dibayarkan kepada para nasabah yang mengajukan klaim kehilangan mobilnya. Menurut keterangan dari bagian klaim perusahaan, penundaan klaim tersebut dikarenakan harus menunggu izin dari kantor pusat karena kantor cabang tidak berwenang untuk mengambil keputusan sendiri.³

Selain itu kantor cabang tidak mengelola dana cadangan pembayaran klaim baik berupa klaim kehilangan dari nasabah maupun klaim biaya perbaikan kendaraan dari para mitra bengkel. Semua pembayaran dilakukan oleh kantor pusat. Prosedur yang cukup panjang dan rumit ini menyebabkan berkurang tingkat kepuasan nasabah terhadap perusahaan. Umumnya penyelesaian klaim dilakukan dalam waktu 30 hari. Namun bisa saja penyelesaian klaim itu mencapai berbulan-bulan atau bahkan bertahun-tahun.

Penurunan jumlah nasabah di tahun 2020 mengindikasikan semakin banyak pelanggan yang kurang puas bahkan tidak puas akan produk asuransi Jasa Raharja Cabang Pematang Siantar.

Beberapa masalah yang dikeluhkan para nasabah ini yaitu Pembayaran klaim yang dirasakan nasabah kurang tepat waktu. Kenaikan jumlah nasabah ini membuktikan bahwa semakin banyaknya nasabah yang tidak puas terhadap penanganan klaim terhadap PT Jasa Raharja Cabang Pematang Siantar. Kemudian, penulis juga sudah mewawancarai beberapa nasabah terkait kekecewaan mereka terhadap penanganan klaim yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar.

Dari hasil wawancara penulis dengan nasabah yang bernama Matilda Juni Sinaga. "Beliau mengatakan pernah mengalami kerusakan pada mobilnya akibat benturan yang terjadi pada saat menaiki kapal menuju ke Samosir. Akibat ombak kuat mobil yang di dalam kapal mengalami benturan dan mengakibatkan kerusakan pada mobil tersebut.

Maka berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Analisis Tingkat Pelayanan Klaim dan Komplain Nasabah Terhadap

³Johri Govind., "Customer Satisfaction in General Insurance Industry - A Step Towards Competitiveness", *Journal of Risk & Insurance Pravartak*, vol. 4, no. 3 (2014).

Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif asosiatif, yaitu uraian serta sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti untuk mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, serta menguji dan menggunakan kebenaran suatu masalah atau pengetahuan.⁴

Penelitian ini dilakukan di Kantor Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar. Terkait dengan waktu penelitian, waktu penelitian ini dimulai pada bulan Mei 2021 sampai dengan selesai, proses pengumpulan data dengan membagikan link melalui Googleform.

Populasi dan Sampel

Populasi dapat diartikan sebagai kumpulan dari seluruh elemen sejenis tetapi dapat dibedakan satu sama lain. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah Jasa Raharja yang berjumlah 237 nasabah.

Sampel adalah sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sampel yang diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti. Jumlah sampel penelitian ini berjumlah 70 Nasabah.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi yaitu 5.118 nasabah Jasaraharja Cabang Pematang Siantar.

e : Persentase ketidakakuratan karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10 %

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari penelitian di atas setelah dianalisis menggunakan SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan klaim dan komplain

⁴Azhari Akmal Tarigan, dkk, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Medan: La-Tansa Pres, 2011)h.47. (Medan: La-tansa Press, 2011), 47.

nasabah berpengaruh positif terhadap ketidakpuasan nasabah asuransi kendaraan bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar. Di bawah ini akan saya jabarkan mengenai pembahasan hasil penelitian, bisa dilihat sebagai berikut :

1. Pengaruh X1 terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar.

Berdasarkan hasil penelitian uji parsial (uji t) dapat dilihat bahwa pelayanan klaim (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap Ketidakpuasan Nasabah. Karena Nilai sig variabel Pelayanan (X1) $0,599 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,656 > t_{tabel} 1,9960$ artinya signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan klaim (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasa Raharja Cabang Pematang Siantar.

Hal ini disebabkan karena Pelayanan klaim yang dilakukan pada PT Jasa Raharja Cabang Pematang Siantar kepada nasabah masih kurang memuaskan, dimana standar pelayanan memang sudah sesuai dengan standar pelayanan prosedur, namun tetap saja ada nasabah yang kurang puas dan kecewa sehingga para staff yang bekerja di Asuransi Kendaraan Bermotor tidak bisa menghindari yang namanya keluhan atau komplain nasabah.

Dari hasil wawancara penulis dengan nasabah yang bernama :

Matilda Juni Sinaga. "Beliau mengatakan pernah mengalami kerusakan pada mobil nya akibat benturan yang terjadi pada saat menaiki kapal menuju ke Samosir. Akibat ombak kuat mobil yang didalam kapal mengalami benturan dan mengakibatkan kerusakan pada mobil tersebut.

Kemudian penulis menanyai pihak asuransi mengenai hal tersebut. Menurut keterangan dari bagian penanganan klaim perusahaan, penundaan klaim tersebut dikarenakan harus menunggu izin dari mitra bengkel, pihak mitra bengkel harus mengetahui seberapa besar kerusakan yang terjadi pada mobil tersebut, setelah mengetahui seberapa besar kerusakannya baru pihak mitra bengkel menghubungi pihak asuransi kendaraan bermotor.

Hal ini sesuai dengan pendapat Moenir yang mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Siti Maimunah Lestari dan Vicky Masril Rahmat Syahputra (2015) dengan judul "Analisis Tingkat Ketidakpuasan Nasabah Terhadap Penanganan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pekan Baru". yang menyatakan bahwa Pelayanan klaim berpengaruh signifikan terhadap ketidakpuasan nasabah.

2. Pengaruh X2 terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar.

Berdasarkan hasil penelitian uji parsil (uji t) dapat dilihat bahwa Komplain Nasabah berpengaruh terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar. Nilai sig variabel komplain nasabah $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,971 > t_{tabel} 1,9960$ artinya signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Komplain Nasabah mempunyai pengaruh terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor.

Hal ini disebabkan karena masih banyaknya nasabah yang komplain terhadap penanganan klaim yang diberikan oleh pihak Asuransi Kendaraan Bermotor.

Dari hasil wawancara penulis dengan nasabah yang bernama :

Shanti Josefa Sembiring, No plat BK 1803WK “ Beliau pernah mengatakan bahwa mobil yang dikendarainya pernah mengalami kecelakaan di jalan raya dan menyebabkan kerusakan pada bagian depan mobil.

Kemudian penulis menanyai pihak asuransi mengenai hal tersebut. Menurut keterangan dari bagian penanganan klaim perusahaan, penundaan klaim tersebut dikarenakan harus menunggu izin dari mitra bengkel, pihak mitra bengkel harus mengetahui seberapa besar kerusakan yang terjadi pada mobil tersebut, setelah mengetahui seberapa besar kerusakan nyabaru pihak mitra bengkel menghubungi pihak asuransi.

3. Pengaruh X1 Dan X2 Terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar.

Berdasarkan hasil determinant pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Klaim dan Komplain Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Ketidakpuasan Nasabah. Hal ini terlihat pada uji r square dengan diperoleh angka R_{square} sebesar 0,818 atau 81,8%. Angka ini menunjukkan bahwa pelayanan klaim dan complain nasabah sebesar 81,8% terhadap ketidakpuasan nasabah asuransi kendaraan bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar dan sisanya 18,2% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian. Pelayanan klaim dan komplain nasabah sangat berpengaruh terhadap ketidakpuasan nasabah dikarenakan karena apabila tingkat pelayanan klaim dan komplain nasabah sering terjadi di PT Jasa Raharja Putera Pematang Siantar maka akan membuat para nasabah tidak merasa puas terhadap penanganan yang dilakukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel Pelayanan (X_1), Komplain (X_2), dan Ketidakpuasan Nasabah (Y) Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar. dan seberapa besar pengaruhnya. Berdasarkan hasil dari analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel X_1 (Pelayanan) Secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar. Melalui hasil perhitungan yang diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,656 lebih besar dari t_{tabel} 1,9960 dengan taraf signifikan $0,010 < 0,05$.
2. Variabel X_2 (Komplain) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar. Melalui hasil perhitungan yang diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,971 lebih besar dari t_{tabel} 1,9960 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.
3. Variabel Pelayanan (X_1) dan Komplain(X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Ketidakpuasan Nasabah (Y) Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan pada uji F diperoleh nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} dengan taraf signifikan atau kurang dari 0,05, dan R_{square} Diketahui bahwa Pelayanan Klaim dan Komplain Nasabah berpengaruh sebesar 0,818 atau 18,8% sisanya sebesar 18,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi Perusahaan AsuransiKendaraanBermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar.

Berdasarkan hasil analisis yang diuraikan di atas, maka perusahaan untuk dapat meningkatkan lagi tingkat pelayanan yang baik dari segi penanganan klaim maupun informasi yang mudah dan jelas dipahami, Serta menciptakan hubungan yang bertindak sesuai dengan keinginan nasabah yang memberikan hal positif bagi nasabah. Karena hal ini dapat mendorong nasabah untuk memilih perusahaan sehingga akan tercipta perusahaan yang bagus untuk kedepannya.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai Ketidakpuasan Nasabah yang memiliki pembahasan yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hendaknya dapat memperluas ruang lingkup penelitian baik dari segi bahasanya, variabel, maupun dari segi wilayah sehingga dapat menggambarkan hasil yang lebih representative tentang Ketidakpuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Pematang Siantar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Yafie, *Asuransi dalam Pandangan Islam, Mengagas Fiqh Sosial*, Bandung: Mizan.
- Andi Soemitra, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, Cimanggis: Kencana, 2009.
- Andreas F. Pieloor, *Hati-Hati Berasuransi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017), h. 31., Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017.
- Aqwa Naser Daulay, *Aqwa Naser Daulay, Manajemen Pemasaran Asuransi Syariah*, i(Medan, iFEBI iUinsu iPress, i i2019), ih. i1., Medan: FEB Uinsu Press, 2019.
- Asy'ari iSuparmin, *Asuransi Syariah*, Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Azhari Akmal Tarigan, dkk, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Medan: La-Tansa Pres, 2011)h.47., Medan: La-tansa Press, 2011.
- Christhoper Pass and Bryan Lowes, *Christhoper Pass dan Bryan Lowes, Kamus Lengkap Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 1994, Edisi ke-2,) h. 53., Jakarta: Erlangga, 1994.
- Dewan Syariah Nasional MUI, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah* (Jakarta : Erlangga, 2014), h. 504-505., Jakarta: Erlangga, 2014.
- Dewi Gemala, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Grup, 2007.
- Dhiah Bulkiah Darajat, *Analisis Faktor-Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Syariah*, (Bengkulu : Perbankan Syariah, i2019), Bengkulu: Perbankan Syariah, 2019.
- Djojosoedarso, Soeisno, *Prinsip-prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*, Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Dwi Tatak Subagiyo and Fries Melia Salviana, *Hukum Asuransi*, Surabaya: Revka Petra Media, 2016.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia* , (Jakarta : Prenada Media Group, 2007), h.142., Jakarta: Prenadamedia Grup, 2007.
- Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2004), h. 4., Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Johri Govind., "Customer Satisfaction in General Insurance Industry - A step Towards Competitiveness", *Journal of Risk & Insurance Pravartak*, vol. 4, no. 3, 2014.
- Lenny Menara Sari Saragih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah, (Medan : Perbankan iSyariah, i2019)", Skripsi, Medan, 2019.
- M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- M. Quraish Shihab, *Wawasan Alqur'an*, (Bandung: Mizan, 1998), 97., Bandung: Mizan.
- Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2005.

- Muhammad Fachmi and Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, (Malang: CV Pustaka Learning Center, 2020), h. 20., Malang: Pustaka Learning Center, 2020.
- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani, 2004.
- Muslich Anshori and Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: UNAIR (UAP), 2009.
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Notoadmojo S, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: Rineka cipta, 2010), h. 127. , Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI Uinsu Press, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suhawan, *Pengetahuan Asuransi Di Indonesia*, (Bandung: CV Cendikia Press, 2018), h. 68. , Bandung: Cendekia Press, 2018.