

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK ASURANSI PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SYAAMIL AGENCY BOGOR)

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE EDUCATION INSURANCE PRODUCTS ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY AT PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SYAAMIL AGENCY BOGOR)

A. Pitriani^{1a}, M. Amin²

^{1a}Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam dan Pendidikan Guru Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35 Bogor 16720, e-mail: ialisah.pitriani@gmail.com

²Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam dan Pendidikan Guru Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35 Bogor 16720, e-mail: muhammad.amin@unida.ac.id

ABSTRACT

The purpose of the research is to assess the quality of education insurance services provided to customers. The research methodology employed is descriptive quantitative analysis, utilizing logistic regression. The study population comprises education insurance customers from 2018-2022, with a sample size of 85 respondents. Both primary and secondary data were collected using interview questionnaires. According to the study results, it appears that physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy are significant factors that affect customer satisfaction with education insurance. However, the variable of guarantee does not seem to have a significant impact on customer satisfaction with education insurance. The evaluation of the quality of service provided by Takaful Insurance institutions can be based on several physical evidence factors, such as service standards, reliability, responsiveness, guarantees, and empathy. These factors have been found to significantly impact service quality. It is recommended that Takaful Insurance institutions prioritize these factors to enhance their service quality and customer satisfaction. Furthermore, a study conducted at PT. Syaamil Agency Bogor Family Takaful Insurance revealed that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy all contribute to customer satisfaction with education insurance. Syaamil Agency Bogor Family Takaful Insurance revealed that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy all contribute to customer satisfaction with education insurance.

Key words: Education Insurance, Service Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan asuransi pendidikan terhadap nasabahnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang menggunakan analisis regresi logistik. Populasi yang diambil pada penelitian ini yaitu nasabah asuransi pendidikan tahun 2018-2022 dengan sampel 85 responden. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, ketanggapan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan, sedangkan variabel jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga Asuransi Takaful terdapat bukti fisik seperti standar pelayanan, keandalan dalam

melayani, ketanggapan merespon pelayanan, jaminan yang diberikan kepada nasabah dan sikap empati pada saat melayani, sehingga adanya pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari hasil secara simultan menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Syaamil Agency Bogor.

Kata kunci: *Asuransi Pendidikan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.*

Alisah Pitriani. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan produk asuransi pendidikan terhadap kepuasan nasabah di lembaga Asuransi Takaful Bogor. *Jurnal Syarikah* 9 (2): 329 – 335

PENDAHULUAN

Pendidikan sangat berkaitan dengan ekonomi, sering kali pendidikan tak terlepas dari pertumbuhan ekonomi, baik itu langsung ataupun secara tidak langsung (Syakir, 2016). Pendidikan sangat berfaedah untuk individu sehingga dapat meningkatkan ilmu pengetahuan, tetapi juga berbagai komunitas bisnis untuk masyarakat yang umumnya dan terutama pada ekonomi keluarga (Abdullah, 2015).

Asuransi pada pendidikan berperan penting dalam pendidikan anak, hal ini menjadikan kesadaran penting orang tua untuk mengasuransikan anaknya melalui asuransi pendidikan, karena yang kita ketahui biaya pendidikan naik 10% setiap tahunnya. Hal ini bisa dilihat dari data biaya pendidikan anak dari SD-SMA mengalami kenaikan setiap tahunnya.

Tabel 1. Data Biaya Pendidikan

Tahun	Total Dana Pendidikan		
	SD	SMP	SMA
2018	4.500.000	5.000.000	9.500.000
2019	4.950.000	5.500.000	10.450.000
2020	4.955.000	5.550.000	10.545.000
2021	4.999.500	5.555.000	10.554.500
2022	5.000.000	5.560.000	10.559.500
2018	4.500.000	5.000.000	9.500.000

Sumber: Biaya Pendidikan Tahun 2018-2023

Berdasarkan dari data yang didapatkan menunjukkan bahwa pendidikan anak setiap tahunnya terjadi peningkatan, karena disebabkan tingginya Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang mengakibatkan mahal biaya pendidikan, karena pendidikan itu penting orang tua merencanakan biaya pendidikan anak

secara maksimal, dan untuk meminimalisir resiko dimasa yang akan datang orang tua perlu mengasuransikan pendidikan anak ke lembaga asuransi syariah atau asuransi pendidikan.

Asuransi Syariah merupakan upaya untuk melindungi serta membantu antar beberapa orang atau melalui investasi atau *Tabarru'* sebagai bentuk aset dalam memberikan pengembalian menghadapi risiko yang terjadi. Maka dalam setiap asuransi dibutuhkan tahapan dalam proses penyediaan jasa atau pelayanan jasa asuransi yang berorientasi pada kualitas, dalam asuransi syariah juga harus dibangun sejak awal tentang proses penyediaan jasa maupun layanan yang dapat memuaskan kepuasan nasabah (Wetria & Fauzi, 2019).

Kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan dengan nasabah asuransi Pendidikan adalah hal yang sangat kuat pada perusahaan asuransi. Dalam hal mengenai waktu yang akan memungkinkan pada perusahaan asuransi untuk memahami secara bersama dengan adanya keinginan nasabah asuransi pendidikan, maka dalam hal ini perusahaan asuransi akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan dari suatu pelanggan (Purnama, 2017). Kualitas pelayanan adalah upaya dari pemenuhan atau kebutuhan dari nasabah dalam penempatan serta penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sebagai manfaat dari kualitas pelayanan yakni untuk mengukur dari tingkat keunggulan sebagai bentuk atau jasa pada beberapa indikator yakni: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Erlina,

2019). Pada kualitas pelayanan bukti fisik perusahaan asuransi pendidikan masih kurang dalam menerapkan sosial media seperti (Instagram, facebook) sehingga dalam hal ini pemberitahuan mengenai informasi tentang asuransi pendidikan masih kurang. Sedangkan (keandalan) perusahaan Asuransi Takaful dalam melayani seperti, pengajuan klaim (hak perlindungan terhadap kerugian) membutuhkan proses penyelesaian 14 hari sejak surat permintaan diajukan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan persyaratan nasabah harus sesuai dengan perusahaan asuransi, sehingga pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi membutuhkan proses beberapa hari. Maka dalam hal ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena kepuasan adalah hal yang dirasakan oleh seseorang melalui perbandingan antara suatu kinerja atau hasil pada produk dengan harapan yang diinginkan.

MATERI DAN METODE

Asuransi Syariah

Asuransi Syariah merupakan bentuk konsep apabila terjadi suatu risiko sesama anggota atau antara beberapa orang dengan yang lainnya akan saling tolong dan menolong untuk kebaikan dengan masing-masing dari mereka akan mengeluarkan dana berupa kebajikan (derma) dengan tujuan menanggung sesama risiko (Nurchaya, 2014).

Kualitas Pelayanan

pelayanan merupakan bentuk keharusan yang mana pengoperasiannya harus sesuai dengan yang ada pada prinsip syari'ah. Supaya dalam pelayanan pada perusahaan asuransi terarah maka untuk semua pihak yang ada pada perusahaan asuransi terdapat pedoman atau prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Islam sangat menekankan pada pelayanan dengan tujuan harus sesuai harapan pelanggan yang nantinya akan dapat dirasakan kepuasan dari semua pelayanan yang diberikan secara maksimal. Tujuan dari

kualitas pelayanan ini adalah pada kemuliaan. Ketika akan menjalankan dari fungsi pelayanan ini, maka segala hal pada kinerja seseorang akan dilihat oleh Allah SWT, Rasulullah, serta orang-orang yang beriman (Syahri, 2018).

Kepuasan Nasabah

Secara umum kepuasan merupakan hal yang dirasakan seperti sedih senang atau dari orang pada saat mengetahui kinerja yang diperoleh pada sesuatu yang telah diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diinginkan. Kepuasan merupakan tahapan dari hasil atau penilaian seorang konsumen bahwasanya produk pelayanan yang diberikan dapat memberikan tingkat pada kenikmatan yang mana tingkat yang diperoleh ini bisa memuaskan atau tidak (Susi & Selvy, 2016). Maka untuk itu kepuasan adalah fungsi pada kesan kinerja yang dicapai. Apabila pada kinerja dibawah keinginan, konsumenme rasakan sangat tidak puas, dan jika kinerja melebihi yang diharapkan, maka konsumen akan merasakan puas atau senang (Rizki, 2016).

Metode Penelitian

Jenis penelitian terkait dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pada sampel yang telah ditentukan adalah Non Probability sampling. Dalam hal pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara pada perusahaan asuransi seta dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan regresi logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Asuransi Pendidikan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah upaya dalam memenuhi kebutuhan yang dan keinginan nasabah asuransi pendidikan serta dalam penyampaianya sehingga dapat mewujudkan keinginan dan kepuasan nasabah asuransi pendidikan. Pelayanan bersifat baik merupakan layanan yang dapat memenuhi dari standar kualitas dan harus sesuai pada harapan serta kepuasan pelanggan (Fitri, 2016). Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur lembaga Asuransi Takaful Ibu Ir. Nena Sa'adah, pada

asuransi pendidikan sistem pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bukti Fisik, lembaga Asuransi Takaful mempunyai brosur/pamphlet sebagai media dalam mempromosikan asuransi pendidikan. Selain itu terdapat SOP (Standart Operating Procedur) layanan pada lembaga Asuransi Takaful sehingga dalam proses pelayanan ini adanya ketentuan dan aturan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dari persepsi nasabah asuransi pendidikan sarana komunikasi yang dimiliki oleh lembaga Asuransi Takaful masih kurang seperti belum adanya akun instagram yang dimiliki oleh perusahaan asuransi.

Keandalan, Apabila nasabah telah melengkapi persyaratan dari pengajuan yang diberikan seperti mengisi formulir atas pengajuan klaim tersebut, maka pihak lembaga Asuransi Takaful akan memproses administrasi dengan cepat, sehingga pelayanan yang diberikan lebih dirasakan oleh nasabah asuransi pendidikan. Dari persepsi nasabah asuransi pendidikan bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh lembaga Asuransi Takaful sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan, apabila dari nasabah telah memenuhi perlengkapan dari persyaratan maka proses yang dilakukan perusahaan asuransi akan cepat.

Ketanggapan, lembaga Asuransi Takaful memberikan pelayanan dengan penyampaian informasi yang jelas kepada nasabah asuransi pendidikan, yang artinya apabila terdapat keluhan atau masalah dari nasabah maka karyawan pada lembaga Asuransi Takaful mampu menangani masalah atau kendala dari nasabahnya. Hal ini juga dibantu dengan adanya peran agen, yang mana agen ini ialah seseorang dari badan usaha yang diberi amanah serta diberikan tanggungjawab atau kuasa dalam mewakili serta bertindak dengan nama pemilik usaha yang lainnya. hal ini juga yang menjadikan nasabah asuransi pendidikan mengetahui manfaat dari asuransi.

Jaminan, lembaga Asuransi Takaful mempunyai jaminan berupa polis asuransi,

yang mana polis tersebut ialah suatu perjanjian berupa kontrak sebagai bukti mengalihkan risiko dari yang bertanggung (peserta) kepada penanggung (pihak yang menyediakan layanan asuransi). Sedangkan dari nasabahnya pendidikan polis asuransi ini merupakan hal yang penting bagi lembaga asuransi karena akan menjadi jaminan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan pada saat menjadi nasabah asuransi pendidikan di lembaga Asuransi Takaful.

Empati, apabila nasabah asuransi pendidikan berkunjung ke lembaga Asuransi Takaful, maka sikap yang dilakukan karyawan adalah memberikan keramahan kepada nasabahnya, yakni dengan cara membantu nasabah apabila membutuhkan pelayanan. Hal ini juga yang dirasakan oleh sebagian nasabah asuransi pendidikan bahwasanya sikap ramah tamah yang dilakukan oleh karyawan perusahaan asuransi dapat memberikan kenyamanan pada saat nasabah asuransi pendidikan berkunjung.

Adapun pengaruh dari variabel-variabel kualitas pelayanan asuransi pendidikan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan regresi logistik. Dari hasil penelitian ini diperoleh penyebaran kuesioner sebanyak 85 nasabah asuransi pendidikan yang ditujukan dalam mengetahui suatu kualitas pelayanan asuransi pendidikan berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil pengolahan data suatu kualitas pelayanan secara bersama dapat dijelaskan disetiap indikator, untuk melihat kepuasan nasabah maka dapat diuraikan penjelasannya yakni:

Bukti Fisik (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada nilai koefisien (B), dan nilai yang didapatkan pada Exp (B) atau Odds Ratio (OR). Pada nilai yang didapatkan konstanta sebesar -.797 menyatakan bahwa jika tidak ada penambahan dari bukti fisik (X1) maka kepuasan yang didapatkan (Y) adalah 0. Selanjutnya hasil dari koefisien regresi (β_1) pada bukti fisik (X1) adalah 0,819

(bermakna positif) berarti bahwa dengan penambahan bukti fisik (X_1), ada peluang kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,819. Selanjutnya Odds Ratio (OR) Variabel bukti fisik (X_1) adalah 2.269, maka peluang kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 26,9% jika bukti fisik (X_1) meningkat satu satuan. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan penelitian Suryani & Ade Irma (2016) bahwa adanya pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah, yang mana hasil diperoleh dari penelitian yang menunjukkan bahwa dengan tingginya kualitas pelayanan akan tinggi kepuasan yang didapatkan nasabah.

Keandalan (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada nilai koefisien (B), dan nilai yang diperoleh Exp (B) atau Odds Ratio (OR). Berdasarkan hasil yang didapatkan didapatkan konstanta yakni -0,797 menunjukkan bahwa (X_2) maka kepuasan nasabah (Y) adalah 0,819 bernilai positif. Selanjutnya koefisien regresi (β_1) pada variabel keandalan (X_2) adalah 0,622 (bernilai positif) yang bermakna bahwa dengan penambahan variabel keandalan (X_2), maka ada peluang kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,622. Selanjutnya Odds Ratio (OR) Variabel keandalan (X_2) adalah 1.863, maka peluang kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 86,3% jika keandalan (X_2) meningkat satu satuan. Dengan kata lain maka hasil yang didapatkan H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan penelitian Nirmalinda & Istiana (2015) yang menunjukkan adanya nilai signifikansi keandalan yakni $0,002 < 0,005$ yang berarti terdapat pengaruh keandalan dari kepuasan nasabah. Sehingga apabila keandalan dari perusahaan Asuransi Takaful maka akan menjadi tinggi pula kepuasan yang dirasakan dari nasabah lembaga Asuransi Takaful. Begitupun hasil penelitian oleh Anggraini & Febria (2018), keandalan berpengaruh signifikan dari kepuasan nasabah pada asuransi takaful nilai p value $0,001 < 0,005$. Yang berarti semakin baik keandalan suatu dari suatu

perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan terhadap jasa yang didapatkan sehingga keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Pengaruh Ketanggapan (X_3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada nilai koefisien (B), dan nilai Exp atau Odds Ratio (OR). Berdasarkan hasil didapatkan didapatkan nilai konstanta sebesar -0,797 menyatakan bahwa jika tidak ada penambahan variabel ketanggapan (X_3) maka kepuasan nasabah adalah 0.

Selanjutnya koefisien regresi (β_1) pada variabel ketanggapan (X_3) adalah 1.869 (bernilai positif) yang bermakna bahwa dengan penambahan variabel ketanggapan (X_3), maka ada peluang kepuasan nasabah (Y) sebesar 1.869. Selanjutnya Odds Ratio (OR) Variabel ketanggapan (X_3) adalah 6.481, maka peluang kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 48,1% jika ketanggapan (X_3) meningkat satu satuan. Dengan kata lain H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan penelitian Rahmad & Sabri (2020) bahwa adanya pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel ketanggapan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan dengan signifikansi yaitu $0,001 < 0,005$ dalam penelitian ini semakin tinggi ketanggapan karyawan lembaga asuransi takaful pendidikan maka nilai ketanggapan yang diberikan juga akan semakin baik.

Pengaruh Jaminan (X_4) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada nilai koefisien (B), dan nilai pada Exp (B) atau Odds Ratio (OR). Berdasarkan nilai didapatkan nilai yakni -0,797 menyatakan jika terdapat ada penambahan jaminan (X_4) maka kepuasan nasabah adalah 0. Selanjutnya koefisien regresi (β_1) pada variabel jaminan (X_4) adalah 0.77 (bernilai negatif) yang bermakna bahwa dengan penambahan variabel jaminan (X_4), maka ada peluang kepuasan nasabah (Y) sebesar 1.080. Selanjutnya Odds Ratio (OR) Variabel jaminan (X_4) adalah 1.080, maka peluang kepuasan nasabah (Y) akan meningkat

sebesar 0,80% jika jaminan (X4) meningkat satu satuan.

Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak dan H0 diterima. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah asuransi pendidikan yang menyatakan bahwa tinggi rendahnya jaminan pada lembaga Asuransi Takaful tidak mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi pendidikan. Hal ini juga dikarenakan ada jawaban beberapa responden yang tidak setuju dengan pernyataan bahwasanya jaminan mempengaruhi kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitri & Marlin (2016) yang menunjukkan tidak adanya pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah, dengan signifikansi sebesar $432 > 0,005$. pada penelitian ini tidak sejalan dengan Novrianto & Joshua (2017). Yang menunjukkan adanya pengaruh positif jaminan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $019 < 0,05$. Sehingga jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi takaful, yang mana jaminan ini merupakan rasa aman, dan bertanggung jawab apabila ada suatu keluhan dari nasabah, sehingga apabila tinggi jaminan yang diberikan, akan semakin tinggi kepuasan nasabah asuransi tersebut.

Pengaruh Empati (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada nilai koefisien (B), didapatkan hasil konstanta sebesar $-0,797$ menyatakan bahwa jika tidak ada penambahan variabel empati (X5) maka kepuasan nasabah adalah 0. Selanjutnya koefisien regresi (β_1) pada variabel empati (X5) adalah 658 (bernilai positif) yang bermakna bahwa dengan penambahan variabel empati (X5), maka ada peluang kepuasan nasabah (Y) sebesar 658 . Selanjutnya Odds Ratio (OR) Variabel empati (X5) adalah $1,931$, maka peluang kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar $93,1\%$ jika empati (X5) meningkat satu satuan. Dengan demikian H1 diterima dan H0 ditolak.

Berdasarkan penelitian Abedniya, & Zaeim (2017) bahwa empati Perusahaan Asuransi Takaful semakin baik pula nilai kepuasan nasabah di perusahaan asuransi tersebut. Begitupun hasil penelitian oleh Abdulrahim, & Qadri (2019) bahwa adanya pengaruh positif empati dengan kepuasan nasabah.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan perolehan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian yaitu:

1. Lembaga Asuransi Takaful telah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah asuransi pendidikan, yang mana terdapat adanya bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati pada perusahaan asuransi. Sedangkan kelebihan pada pelayanan asuransi pendidikan adalah keandalan dan jaminan, karena keandalan dan jaminan adalah hal yang lebih difokuskan oleh lembaga Asuransi Takaful.
2. Berdasarkan penelitian berpengaruh yaitu variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan dan empati. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari kepuasan nasabah asuransi pendidikan, sedangkan jaminan tidak adanya pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan, untuk simultan dari penelitian terdapat bukti fisik, keandalan, ketanggapan dan empati secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Syaamil Agency Bogor

DAFTAR PUSTAKA

- Erliana (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Takaful Cabang Medan. *Journal Academi*. Vol.9 hal 10, April 2019
- Nurchaya, & Paramita, M. (2015). Efektivitas Sosialisasi Asuransi Syariah PT. PRU Syariah Bogor (Studi pada

- Pasar di Bogor). Jurnal Syarikah, Vol.1, No. 1, Juni 2015
- Susi, I., & Selvy. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Nasabah Pada Asuransi Pendidikan di Bandar Lampung. Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol.2, No.1, Januari 2016.
- Syahrl, M. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Islam. Jurnal IndraTech, 8(4), 81–94.
- Rizki, H., (2016). “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Safir Kota Bengkulu”. Bengkulu: Skripsi, IAIN Bengkulu. 2016.
- Syakir, Muhammad (2016), Asuransi Syariah, Jakarta: Gema Insani.
- Purnama. (2017). Kepuasan Nasabah. Edisi 1. Yogyakarta. Abdullah, (2015), Asuransi Produk Pendidikan, Jakarta: Elex Media Komputindo.