

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Sejarah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah

Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional yang pertama dan tertua di Indonesia. Perusahaan asuransi ini terbentuk pada tanggal 12 februari 1912, di Magelang, Jawa Tengah dengan nama *Onderlinge Levensverzekering Maatschappij PGHB* (bahasa Belanda) disingkat dengan OLMIJ. PGHB atau lebih dikenal dengan bahasa Inggrisnya *Mutual life insurance* (asuransi jiwa bersama). Dengan bentuk badan usaha yang seperti ini, maka pemilik perusahaan adalah pemegang polis.<sup>1</sup>

*O L Mij PGHB* didirikan berdasarkan keputusan dalam sidang pada kongres perserikatan Guru-guru Hindia Belanda yang pertama di Magelang, saat itu pesertanya hanya terbatas pada kalangan guru-guru saja. Para peserta kongres pun menyambut positif. Jumlah peserta yang terdaftar sebagai anggota *O L Mij PGHB* baru sebanyak 5 orang.

Karena perusahaan ini di bentuk oleh para guru, maka pengurusnya pun untuk pertama kali hanya terdiri dari 3 orang yang terdiri dari:

1. Mas Ngabehi (M.Ng Dwidjosewojo), sebagai Presiden Komisaris.
2. Mas Karto (M.K.H) Soebroto, sebagai Direktur.
3. Mas Maryoto Soedibyo (M.) Soebroto, sebagai Bendahara.

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanannya ke masyarakat umum. Dengan bertambahnya anggota ,maka para pengurus sepakat mengubah nama perusahaannya. Berdasarkan rapat anggota / pemegang polis di Semarang, November 1914, nama *O L Mij PGHB* di ubah menjadi *OL Mij Boemi Portra*.

---

<sup>1</sup> [Http:// WWW.Bumiputera.Com](http://WWW.Bumiputera.Com), Diakses Pada Tanggal 17 Mei 2019 , Pukul 07.13 WIB.

Pada tahun 1942 ketika Jepang berada di Indonesia, nama *O L Mij Boemi poetra* yang menggunakan bahasa asing segera diganti. Maka pada tahun 1943 *Q L Mij Boemi Poetra* kembali diubah namanya menjadi Perseroan Pertanggungjawaban Jiwa (PTD) Boemi Poetra, yang merupakan satu-satunya perusahaan asuransi jiwa nasional yang bertahan. Namun karena kurang dirasa kurang memiliki rasa kebersamaan maka pada tahun 1983 PTD Boemi Poetra dihapuskan. dan, hingga sekarang terkenal dengan nama Asuransi Jiwa Bersama (AJB) di depan nama Bumiputera 1912 yang merupakan bentuk badan hukum.

Pada tahun 1921, perusahaan pindah ke Yogyakarta. Pada tahun 1934 perusahaan melebarkan sayapnya dengan membuka cabang-cabang di Bandung, Jakarta, Surabaya, Medan, Palembang, Pontianak, Banjarmasin, dan Ujung Padang. Dengan demikian semakin berkembang, pada tahun 1958 secara bertahap kantor pusat dipindahkan Jakarta, selama kurang lebih 101 tahun.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk mutual atau usaha bersama, artinya pemilik perusahaan adalah pemegang polis bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap modal. Badan perwakilan para pemegang polis ikut serta menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan. AJB Bumiputera 1912 memulai usahanya dengan modal awal nol sen. Dengan demikian, perusahaan asuransi ini berbentuk *onderling* atau *mutual* (Usaha Bersama), karena perusahaan dapat didirikan tanpa harus menyediakan modal lebih dahulu.

Uang yang diterima perusahaan untuk pertama kalinya berasal dari kelima peserta kongres PGHB yang menjadi *O L Mij PGHB*. Syarat utamanya adalah bahwa ganti rugi tidak akan diberikan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum polisnya berjalan selama tiga tahun penuh. Perusahaan ini hanya mengutamakan pembayaran premi sebagai modal kerjanya dan tidak

mendapatkan honorarium bagi para pengurusnya, sehingga mereka bekerja secara sukarela.

## 1. Visi dan Misi Perusahaan

### a) Visi

Menjadikan AJB Bumiputera 1912 syariah Palembang asuransi jiwa nasional yang kuat, modern dan menguntungkan didukung oleh sumber daya manusia (SDM) profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai *idealisme* serta *mutualisme*.

### b) Misi

- 1) AJB Bumiputera 1912 menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- 2) AJB Bumiputera 1912 senantiasa mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis
- 3) AJB Bumiputera 1912 mendorong terciptanya iklim kerja yang *motifatif* dan *inovatif* untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

## 2. Falsafah

Sebagai perusahaan perjuangan, Bumiputera memiliki falsafah sebagai berikut :

- a. *Idealisme*, yaitu senantiasa memelihara nilai-nilai perjuangan dalam mengangkat kemartabatan anak bangsa sesuai sejarah pendirian Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan.
- b. *Kebersamaan (Mutualisme)*, yaitu mengedepankan sistem kebersamaan dalam pengelolaan perusahaan dengan memberdayakan kompetensi komunitas Bumiputera sebagai manifestasi perusahaan rakyat.

- c. Memiliki komitmen, yaitu dalam pengelolaan perusahaan dalam mengedepankan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate*) dan senantiasa menyesuaikan diri terhadap tuntutan perubahan lingkungan.

### 3. Budaya Perusahaan

Untuk mempermudah pemahaman budaya perusahaan kata “BUMIPUTERA” dapat dibuat akronim yang setiap hurufnya mempunyai makna tersendiri, yaitu:

- B : Berorientasi pada kepuasan pelanggan  
U : utamakan proses kerja yang benar  
M : Menjadi teladan dan panutan  
I : Ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan  
P : Profitabilitas menjadi sasaran  
U : Ulet dalam melakukan pekerjaan  
T : Taat terhadap Tuhan yang Maha Esa dan peraturan perusahaan  
E : Efektif dan efisien dalam segala kegiatan  
R : Ramah dan tulus ikhlas terhadap rekan kerja  
A : Amanah dalam mengemban tugas perusahaan.<sup>2</sup>

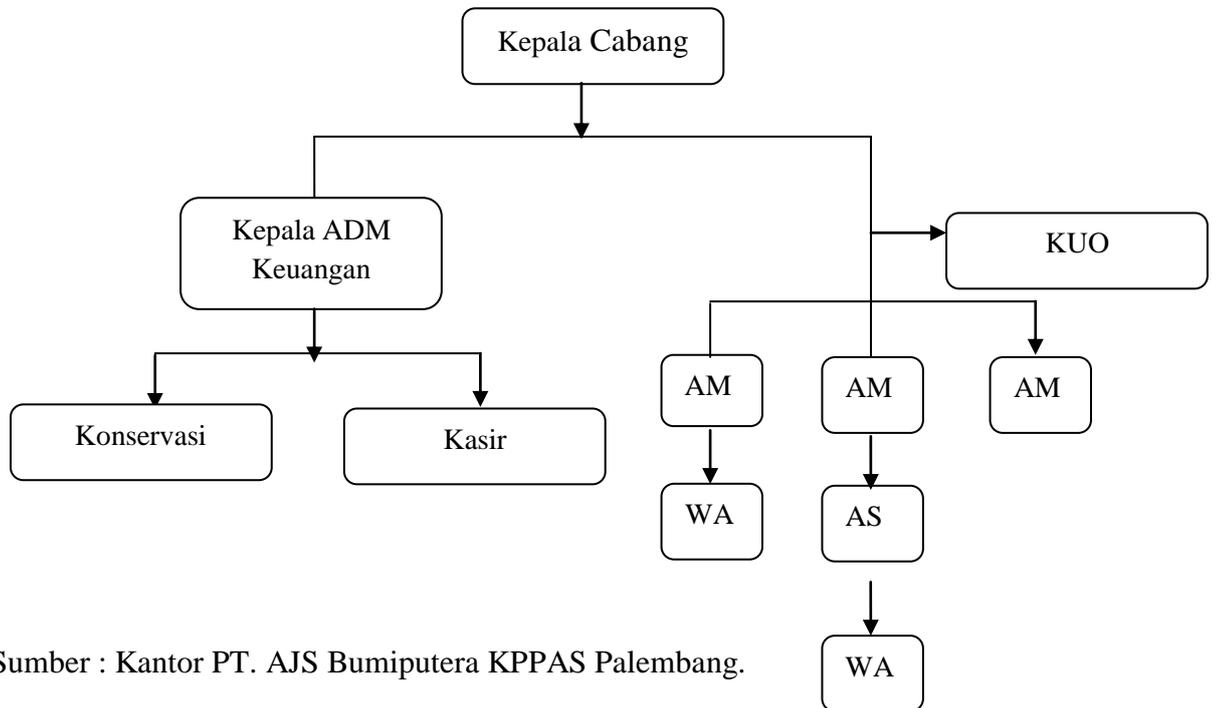
---

<sup>2</sup> *Ibid.*,

## 2. Struktur Organisasi PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang

Gambar 4.1

### Struktur Organisasi



Sumber : Kantor PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

#### KETERANGAN:

**Kepala Cab.** = Mgs.H. Syamsul Komar,ST.

**AM** = Agency Manager

**KUO** = Mgs.Hifni Firza.,SE

**AS** = Agency Supervisor

**FUM** = Rian Febrina, SE

**WA** = Wakalah Asuransi

**Kasir** = Neni Triyani ,Amd

**KUO** = Kepala Unit Operasional

**Konservasi** = Ria Kurnia, Amd

**AM** = 1. Indriyati

**WA** = 1. Hamni

2. Supriyani

2. Halima

3. Evi Sukarsi

3. Guslan

4. Maryanti

4. Irianto Tarmizi

5. Suryana

5. Maryantini suryanti

- AS** = 1. Walama  
 2. Sri Widyaningsih  
 3. Dian Anggaraini  
 4. Eva Rusdiyani  
 5. Fatini Nurhayati  
 6. Fauzih  
 7. Nilawati  
 8. Yustiniar Arya  
 6. Murti Susilawati  
 7. Nurlela  
 8. Pramudia  
 9. Rorti Kurniawan  
 10. Tetawani  
 11. Yustini Wati  
 12. Yohanes Doni

## B. Karakteristik Responden

### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah Reponden	Persentase (%)
1	Laki-laki	60	60,6
2	Perempuan	39	39,4
	Jumlah	99	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 60 orang atau 60,6% sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 39 orang atau 39,4%. Jadi dari sini dapat diketahui bahwa nasabah AJS Bumiputera KPPAS Palembang lebih banyak berjenis kelamin laki-laki dibandingkan perempuan.

### 2. Usia Responden

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
----	----------------	------------------	----------------

1	17-29 tahun	16	16,2
2	30-39 tahun	34	34,3
3	40-49 tahun	40	40,4
4	≥ 50 tahun	9	9,1
Jumlah		99	100

Sumber: Data primer diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui bahwa jumlah responden yang paling kecil adalah responden berusia 17-29 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 16,2%, sedangkan jumlah responden yang paling banyak yaitu berusia 40-49 tahun yaitu sebanyak 40 orang atau 40,4%. Jadi dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah di AJS Bumiputera KPPAS Palembang adalah berusia 40-49 tahun.

### 3. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3**

**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	27	27,3
4	D3	21	21,2
5	S1, S2, S3	51	51,5
Jumlah		99	100

Sumber: Data primer diolah. 2019.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berpendidikan sarjana yaitu 51 orang atau 51,5%, sedangkan responden terendah berpendidikan SMA yaitu sebanyak 27 orang atau 27,3%

#### 4. Pekerjaan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	7	7,1
2	PNS	42	42,4
3	Wiraswasta	11	11,1
4	Karyawan	35	35,4
5	Lain-Lain	4	4,0
Jumlah		99	100

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui bahwa responden terbanyak mempunyai pekerjaan PNS yaitu sebanyak 42 orang atau 42,4% sedangkan responden terendah memiliki pekerjaan lain-lain (petani, nelayan, buruh) yaitu sebanyak 4 orang atau 4,0%.

#### 5. Penghasilan

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

No	Penghasilan	Jumlah	Persentase (%)
1	Rp. 1.000.000-Rp.3.000.000	12	12,1
2	> Rp. 3.000.000	17	17,1
3	Rp. 4.000.000-Rp. 8.000.000	38	38,4
4	>Rp. 8.000.000	32	32,3
Jumlah		50	100

Sumber: Data primer diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa responden yang memiliki penghasilan tertinggi sebanyak 12 orang atau 12,1%, sedangkan responden yang memiliki penghasilan terendah yaitu 17 orang atau 17,1%

## C. Hasil Penelitian

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Validitas dapat ditentukan dengan membandingkan tabel *product momen* berdasarkan taraf signifikansi 5% dengan N= 99, dengan  $df = (N - 2)$ . Sehingga dalam penelitian ini  $df = 99 - 2 = 97$ , maka didapat angka  $r_{tabel} = 0,198$ . Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid dan begitupun sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Berdasarkan uji validitas diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1. Variabel Premi (X1)

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Validitas Premi (X1)**

Kode indikator	r hitung	r tabel ( $\alpha = 5\%$ )	keterangan
PI1	0,606	0,198	Valid
PI2	0,601	0,198	Valid
PI3	0,686	0,198	Valid
PI4	0,659	0,198	Valid
PI5	0,585	0,198	Valid

PI 6	0,631	0,198	Valid
------	-------	-------	-------

Sumber: data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa seluruh kuesioner dapat dinyatakan valid atau layak karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kuesioner mampu untuk menjelaskan atau mengukur variabel premi

b. Variabel Produk (X2)

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Produk (X2)**

Kode indikator	r hitung	r tabel ( $\alpha = 5\%$ )	keterangan
PK1	0,390	0,198	Valid
PK2	0,313	0,198	Valid
PK3	0,293	0,198	Valid
PK4	0,426	0,198	Valid
PK5	0,364	0,198	Valid
PK6	0,314	0,198	Valid
PK7	0,451	0,198	Valid
PK8	0,397	0,198	Valid
PK9	0,438	0,198	Valid
PK10	0,434	0,198	Valid
PK11	0,576	0,198	Valid
PK12	0,706	0,198	Valid
PK13	0,640	0,198	Valid
PK14	0,644	0,198	Valid
PK15	0,754	0,198	Valid

PK16	0,665	0,198	Valid
------	-------	-------	-------

Sumber: data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa seluruh kuesioner dapat dinyatakan valid atau layak karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kuesioner mampu untuk menjelaskan atau mengukur variabel produk

c. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)**

Kode indikator	r hitung	r tabel ( $\alpha = 5\%$ )	keterangan
KP1	0,706	0,198	Valid
KP2	0,755	0,198	Valid
KP3	0,763	0,198	Valid
KP4	0,212	0,198	Valid
KP5	0,249	0,198	Valid
KP6	0,208	0,198	Valid
KP7	0,295	0,198	Valid
KP8	0,621	0,198	Valid
KP9	0,675	0,198	Valid
KP10	0,732	0,198	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa seluruh kuesioner dapat dinyatakan valid atau layak karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kuesioner mampu untuk menjelaskan atau mengukur variabel kualitas pelayanan

d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

<b>Kode indikator</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel ((<math>\alpha = 5\%</math>))</b>	<b>Keterangan</b>
KPS1	0,629	0,198	Valid
KPS2	0,591	0,198	Valid
KPS3	0,545	0,198	Valid
KPS4	0.643	0,198	Valid
KPS5	0,584	0,198	Valid
KPS6	0,637	0,198	Valid
KPS7	0,595	0,198	Valid
KPS8	0,485	0,198	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa seluruh kuesioner dapat dinyatakan valid atau layak karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kuesioner mampu untuk menjelaskan atau mengukur variabel kepuasan nasabah.

**b. uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dan stabilitas alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Untuk menguji reliabilitas digunakan nilai *cronbach's alpha* yang berskala 0 sampai 1, Dimana kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach's Alpha*  $>0,6$ , apabila nilai *cronbach's alpha*  $\alpha < 0,6$  maka kuesioner dinyatakan tidak *reliable*, sedangkan nilai *cronbach's alpha* 0,81- 1,00 berarti sangat *reliable*

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's alpha	Ket.
Premi (X1)	6	0,686	Reliable
Produk (X2)	16	0,797	Reliable
Kualitas Pelayanan (X3)	10	0,727	Reliable
Kepuasan Nasabah (Y)	8	0,730	Reliable

Sumber: Data primer diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.7 secara keseluruhan item kuesioner dari variabel premi (X1), produk (X2), kualitas pelayanan (X3) serta kepuasan nasabah (Y) dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai *cronbach's alpha* >0,60

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam regresi variabel terikat dan variabel bebas (residual) keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak, pengujian normalitas menggunakan uji statistik *non parametrik kolmogorov Smirnov* (K-S). Data dapat dinyatakan telah terdistribusi secara normal apabila nilai *Asym.Sig* > 0,05.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Normalitas**

Uji kolmogorof sminov	Unstandardized residual
N	99
Nilai Kolmogorof Smirnov	0,086
Asymp. Sig.(2-Tailed)	0,066

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.11, dapat diketahui bahwa nilai *Asym. Sig.* 0,066 > 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa residual data

berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, serta pengujian data dapat dilanjutkan ke uji seterusnya

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi diantara variabel bebas dalam suatu model regresi. Model regresi dinyatakan baik apabila tidak ditemukan korelasi diantara variabel-variabel bebasnya. Model regresi yang tidak terjadi multikolinieritas ialah yang memenuhi memiliki nilai  $VIF < 10,00$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$ .

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Premi (X1)	0,402	2,490
Produk (X2)	0,181	5,519
Kualitas Pelayanan (X3)	0,280	3,576

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat dilihat bahwa semua variabel independen (X) memiliki nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai  $VIF < 10,00$  Ini berarti tidak ditemukan adanya gejala multikolinieritas diantara variabel bebas.

**c. Uji Linieritas**

Uji linieritas yaitu untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian dengan spss dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*linearity*)  $> 0,05$

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Linieritas**

<b>Kepuasan Nasabah (Y) * Variabel Bebas (X)</b>	<i>Deviation from linierity.</i>
Kepuasan Nasabah (Y) * premi (X1)	0,364
Kepuasan Nasabah (Y) * Produk(X2)	0,054
Kepuasan Nasabah (Y) * Kualitas pelayanan(X3)	0,077

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

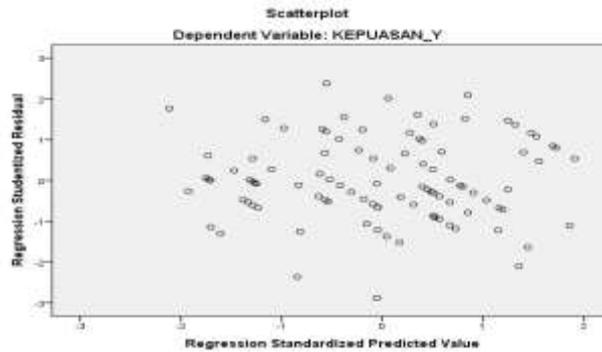
Berdasarkan Tabel 4.11 , dapat diketahui bahwa nilai *Linearty Sig.* variabel premi, produk, dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah adalah  $> 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang linier antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

**d. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* satu pengamatan kepengamatan lain. cara mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat pola tertentu pada grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas

**Gambar 4.1**

**Hasil uji heterokedastisitas**



Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat diketahui bahwa tidak ada pola tertentu yang terbentuk, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda yaitu suatu model linier regresi yang variabel dependennya merupakan fungsi linier dari beberapa variabel bebas. Regresi linier berganda bermanfaat untuk meneliti pengaruh beberapa variabel yang berkorelasi dengan variabel yang diuji.

**Tabel 4.14**

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,780	2,510		3,498	,001
	PREMI_X1	,709	,116	,571	6,116	,000
	PRODUK_X2	,232	,075	,429	3,085	,003
	PELAYANAN_X3	-,206	,086	-,269	-2,408	,018

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_Y

Sumber data: data primer diolah, 2019.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 8.780 + 0,709 X_1 + 0,232 X_2 + (-0,206) X_3 + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) adalah 8.780 artinya apabila seluruh variabel bebas (X) nilainya tetap atau 0, itu artinya kepuasan nasabah (Y) nilainya adalah sebesar 8.780.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Premi (X1) bernilai positif sebesar 0,709 artinya jika premi mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,232 dengan asumsi nilai variabel bebas lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Produk (X2) bernilai positif sebesar 0,232 artinya jika produk mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,232.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X3) bernilai negatif sebesar 0,206 artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan nasabah menurun sebesar 0,206 dengan asumsi nilai variabel bebas lainnya tetap.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (tingkat margin, prosedur pembiayaan, dan kualitas produk) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah atau tidak. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji F adalah sebagai berikut

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>
--------------------

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	614,907	3	204,969	63,483	,000 <sup>b</sup>
	Residual	306,730	95	3,229		
	Total	921,636	98			
a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y						
b. Predictors: (Constant), PELAYANAN_X3, PREMI_X1, PRODUK_X2						

N

Sumber: data primer diolah, 2019

nilai  $F_{tabel}$  dapat diperoleh pada tabel distribusi F dengan rumus  $F_{tabel} = (k; n-k)$ , dimana k adalah jumlah variabel bebas sementara n adalah jumlah responden. Dalam penelitian ini  $k = 3$  dan  $n = 99$ , maka menghasilkan angka  $F_{tabel} = (3 ; 99-3) = (3,96)$  sehingga didapat nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Berdasarkan Tabel 4.15, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $63.483 > F_{tabel}$  sebesar 2,70.  $F_{tabel}$  dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### b. Uji T (Parsial)

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Jika  $t_{hitung} > t$  tabel dengan nilai signifikan  $>0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji T Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>
---------------------------

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,780	2,510		3,498	,001
	PREMI_X1	,709	,116	,571	6,116	,000
	PRODUK_X2	,232	,075	,429	3,085	,003
	PELAYANAN_X3	-,206	,086	-,269	-2,408	,018

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_Y

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Nilai  $t_{tabel}$  dapat diperoleh pada tabel distribusi t dengan rumus  $t_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1)$ , dimana  $\alpha$  adalah nilai signifikansi, k adalah jumlah variabel bebas dan n adalah jumlah responden. Dalam penelitian ini  $k = 3$  dan  $n = 99$ , maka menghasilkan angka  $t_{tabel} = (0,05/2 ; 99-3-1) = (0,025 : 95)$  sehingga didapat nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,98525. Berdasarkan Tabel 4.16, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1) Premi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Untuk variabel premi diperoleh nilai thitung sebesar  $6,116 > 1,98525$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, secara parsial variabel premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

2) Produk (X2) terhadap kepuasan Nasabah (Y)

Untuk produk diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,085 > 1,98525$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, secara parsial produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

3) Variabel Kualitas Pelayanan (X3) terhadap kepuasan Nasabah (Y)

Untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-2.4082 > t_{tabel}$  1,98525 dan nilai signifikansi sebesar  $0,018 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

**c. Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh secara serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ( $0 \leq (R^2) \leq 1$ ). Jika  $R^2 = 1$ , berarti besarnya persentase sumbangan  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y. Hasil koefisien determinasi penelitian ini dapat dilihat pada nilai R square pada tabel berikut

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 <sup>a</sup>	,667	,657	1,797
a. Predictors: (Constant), PELAYANAN_X3, PREMI_X1, PRODUK_X2				
b. Dependent Variable: KEPUASAN_Y				

Sumber: data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.17, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,667. Artinya, 66,7% variabel bebas (premi, produk dan kualitas pelayanan) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan nasabah). Sedangkan sisanya sebesar 33,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel premi diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,116 > 1,98525$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, secara parsial variabel premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

Hal ini berarti semakin baiknya premi yang ditawarkan pihak Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Palembang kepada nasabah maka tentunya nasabah akan merasa puas. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aristyo Adisaputro dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

##### **2. Pengaruh Produk Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,085 > 1,98525$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, secara parsial produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

Hal ini berarti produk yang baik dan berkualitas tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Semakin berkualitasnya produk yang ditawarkan pihak Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Palembang maka akan semakin puasnya nasabah, begitu pula

sebaliknya produk yang buruk akan membuat menurunnya kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rachmad Hidayat dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri, yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-2.4082 < 1,98525$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,018 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ika Mariana Zulaikha dalam skripsinya yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Store Image, Kualitas Produk, Lingkungan Belanja Dan Harapan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen dari Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Susan Kalijaga Yogyakarta tahun 2015, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

kualitas pelayanan yang baik dan profesional yang diberikan oleh pihak Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Palembang kepada para nasabahnya tentunya akan membuat nasabah merasa puas dan nyaman di asuransi tersebut, namun bila pihak asuransi tidak memiliki pelayanan yang bagus maka akan membuat nasabah merasa kecewa bahkan dapat berpaling perusahaan asuransi lain.

#### **4. Pengaruh Premi Asuransi, Produk Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $63.483 > F_{tabel}$  sebesar  $2,70$ .  $F_{tabel}$  dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini karena variabel premi, produk dan kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang berasuransi pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R square sebesar  $0,667$ . Artinya, Artinya,  $66,7\%$  variabel bebas (premi, produk dan kualitas pelayanan) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan nasabah). Sedangkan sisanya sebesar  $33,3 \%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ari Prasetioi pada tahun 2012 dengan jurnalnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Vernando Satria Wijaya tahun 2017 yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Asuransi Jiwasraya Cabang Kudus.