

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BESARAN
PREMI TERHADAP KEPUASAN MENJADI NASABAH
ASURANSI JIWA PT. SUN LIFE FINANCIAL SYARIAH
CABANG BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**NOURA ROUZATON
NIM. 150603228**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M / 1441 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Noura Rouzaton
NIM : 150603228
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 mempertanggung jawabkan.*
- 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 pemanipulasian 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, 23 Desember 2019
Yang Menyatakan,



Noura Rouzaton

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap
Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life
Financial Syariah Cabang Banda Aceh**

Disusun Oleh:

Noura Rouzaton
NIM. 150603228

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam
penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,



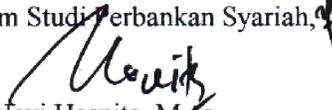
Dr. Hafas Furgani, M. Ec
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II.



Azimah Diah, SE., M. Si. Ak
NIDN. 2026028803

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, M. Ag
NIP. 197711052006042003

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG HASIL
SKRIPSI**

Noura Rouzaton
NIM. 150603228

Dengan Judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap
Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial
Syariah Cabang Banda Aceh**

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata 1 dalam bidang Perbankan
Syariah.

Pada Hari/Tanggal: Senin, 6 Januari 2020 M
10 Jumadal Ula 1442 H

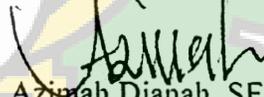
Banda Aceh
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

Ketua,



Dr. Hafas Furgani, M. Ec
NIP. 198006252009011009

Sekretaris,



Azimah Dianah, SE., M. Si. Ak
NIDN. 2026028803

Penguji I,



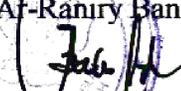
Ayumiati, SE., M.Si
NIP. 197806152009122002

Penguji II,



Rina Desiana, M.E
NIP. 199112102019032018

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syaikh 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 : Noura Rouzaton
NIM : 150603228
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : Naurarauzaton1512@gmail.com

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 Dan Besaran Premi Terhadap
Keuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial
Syariah Cabang Banda Aceh**

Beserta 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 : Senin, 23 Desember 2019

Mengetahui,

Penulis

Noura Rouzaton
NIM. 150603228

Membimbing I

Dr. Hafid Furqani, M. Ec
NIP. 198006252009011009

Azimah Diah, SE., M. Si. Ak
NIDN. 2026028803

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Shalawat beserta salam tak lupa pula penulis sanjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Bantuan itu semua dipulangkan kepada Allah SWT untuk memberikan ganjaran dan pahala yang setimpal. Dalam menyusun skripsi ini penulis berupaya semaksimal mungkin agar skripsi ini menjadi sempurna. Namun penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry. Dan juga selaku Penasehat Akademik penulis selama perkuliahan.
2. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu membimbing dengan sabar, memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ayumiati, SE., M.Si selaku Sekretaris Prodi dan Mukhlis, SHI.,SE.,MH. selaku Operator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry Banda Aceh.
4. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry.
5. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dengan sabar yaitu arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Azimah Dianah, SE., M, Si.Ak selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dengan sabar yaitu arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan, serta seluruh staf dan pegawai Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan segala fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Orang Tua tercinta, Ibunda Nurlela dan ayahnda Rajuddin yang telah membesarkan, memberikan kasih sayang, cinta, motivasi dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar sarjana. Tak lupa pula kepada saudara penulis kakak Naura Mairina, Naura Maila, Abang Raja Misbar, RJ. Tamlekha, dan adek Muhammad Roja, Naura Sri Wahyuni yang selalu menyemati dan memberikan dukungan dalam bentuk kasih sayang untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Teruntuk Ilham Saputra dan kepada sahabat Hermiaton, Mira Eriyani, Melyana, Rika Masrina Dewi, Lisma Wati Lubis, Maulida, Nurul Huda, Fika Srinadia, Dewi Mairinawati, Desi Ratna Sari, Devi Vera Yanti, Nidia Sari Putri, Anita Raihan, Nur Indah Yolanda, Iska Metayana Siregar, Sufia Sabila. Terima kasih untuk waktu, perasaan dan tenaga yang telah dikorbankan selama ini semoga kita selalu bersama. Dan juga terima kasih kepada kawan-kawan seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2015.

Banda Aceh, 23 Desember 2019
Penulis,

Noura Rouzaton

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor:158 Tahun1987 –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	H	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>Fathah</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
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haulā*

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
اَ / اِي	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :qāla

رَمَى :ramā

قِيلَ :qīla

يَقُولُ :yaqūlu

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- Ta marbutah* (ة)hidup  *Ta marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta marbutah* (ة) mati
Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
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 Tasawu

ABSTRAK

Nama : Noura Rouzaton
NIM : 150603228
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh
Tebal Skripsi : 99 Halaman
Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M.Ec
Pembimbing II : Azimah Dianah, S.E., M.Si.Ak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui baik parsial maupun simultan pengaruh kualitas pelayanan dan besaran premi terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 73 orang nasabah. Data yang dipakai adalah data primer dalam bentuk kuesioner dan data sekunder yaitu data-data berupa dari literatur-literatur kepustakaan. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS 23. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil pengujian uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan besaran premi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan besaran premi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Besaran Premi, Kepuasan Menjadi Nasabah

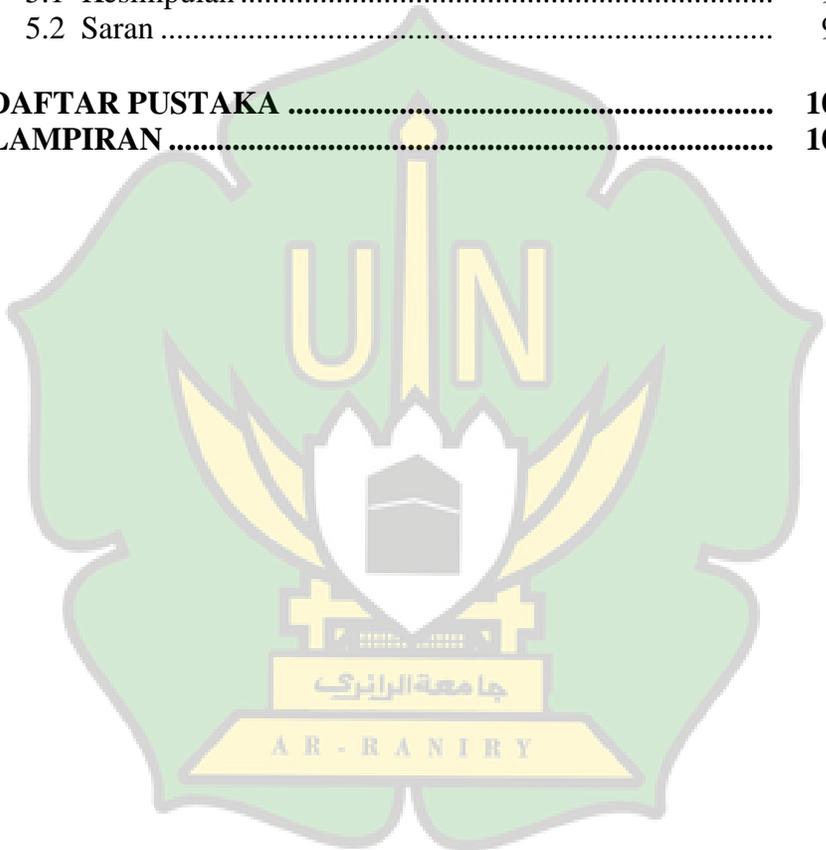
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	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 Pengertian asuransi Syariah	15
2.1.2 Asuransi Jiwa Syariah	16
2.1.3 Landasan Hukum Asuransi Syariah.....	17
2.1.4 Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah	18
2.1.6 Perbedaan Asuransi Syariah Dengan Asuransi Konvensional.....	19
2.2 Tinjauan Tentang Kepuasan Nasabah.....	20
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	20
2.2.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah	22
2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah	24
2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	26
2.3.1 Pengertian Kualitas Dan Pelayanan.....	26

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.3.3 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	30
2.4 Tinjauan Tentang Besaran Premi Asuransi	32
2.4.1 Pengertian Premi.....	32
2.4.2 Indikator Premi Asuransi Syariah.....	33
2.5 Temuan Penelitian Terkait.....	38
2.6 Keterkaitan Antar Variabel Dan Penelitian Terdahulu.	43
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi	43
2.6.2 Pengaruh Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi	44
2.7 Kerangka Pemikiran	46
2.8 Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Lokasi Penelitian.....	48
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel Dan Metode Penentuan Sampel.....	49
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data	51
3.4.1 Data Primer.....	51
3.4.2 Data Sekunder.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Metode Angket (Kuesioner.....	52
3.5.2 Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	53
3.6 Definisi Operasional Variabel	53
3.7 Skala Pengukuran	55
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas	57
3.8.1 Uji Validitas.....	57
3.8.2 Uji Reliabilitas	57
3.9 Metode Analisis Data.....	58
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.9.1.1 Uji Normalitas	58
3.9.1.2 Uji Multikolinearitas	59
3.9.1.3 Uji Heteroskedastisitas	59
3.9.1.4 Uji Autokorelasi	60
3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda	60

3.10 Pengujian Hipotesis	61
3.10.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	61
3.10.2 Uji t (Koefisien Regresi Parsial).....	63
3.10.3 Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Sejarah Singkat PT. Sun Life Financial Syariah.....	65
4.2 Visi Dan Misi PT. Sun Life Financial Syariah	68
4.3 Struktur Organisasi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.....	68
4.4 Kegiatan Usaha PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.....	71
4.4.1 Penghimpunan Dana	71
4.4.2 Penyaluran Dana	73
4.5 Karakteristik Responden.....	76
4.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
4.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
4.5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	80
4.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas	80
4.6.1 Uji Validitas	81
4.6.2 Uji Reliabilitas	83
4.7 Analisis Data	84
4.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.7.1.1 Uji Normalitas	84
4.7.1.2 Uji Multikolinearitas	85
4.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas	87
4.7.1.4 Uji Autokorelasi	88
4.7.2 Uji Analisis Linear Berganda	89
4.8 Pengujian Hipotesis	90
4.8.1 Uji Pengaruh Simultan (F-Test).....	91
4.8.2 Uji Pengaruh Parsial (T-Test).....	92
4.8.3 Koefisien Determinasi	94
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian	94

4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah	95
4.9.2 Pengaruh Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah.....	96
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah.....	5
Tabel 2.2 Temuan Penelitian Terkait.....	41
Tabel 3.1 Variabel Independen Dan Variabel Dependen	54
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	56
Tabel 3.3 Skala Nilai Alpha Cronbach	58
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	79
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Glejser	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	89
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	91
Tabel 4.14 Hasil Uji T	92
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	94

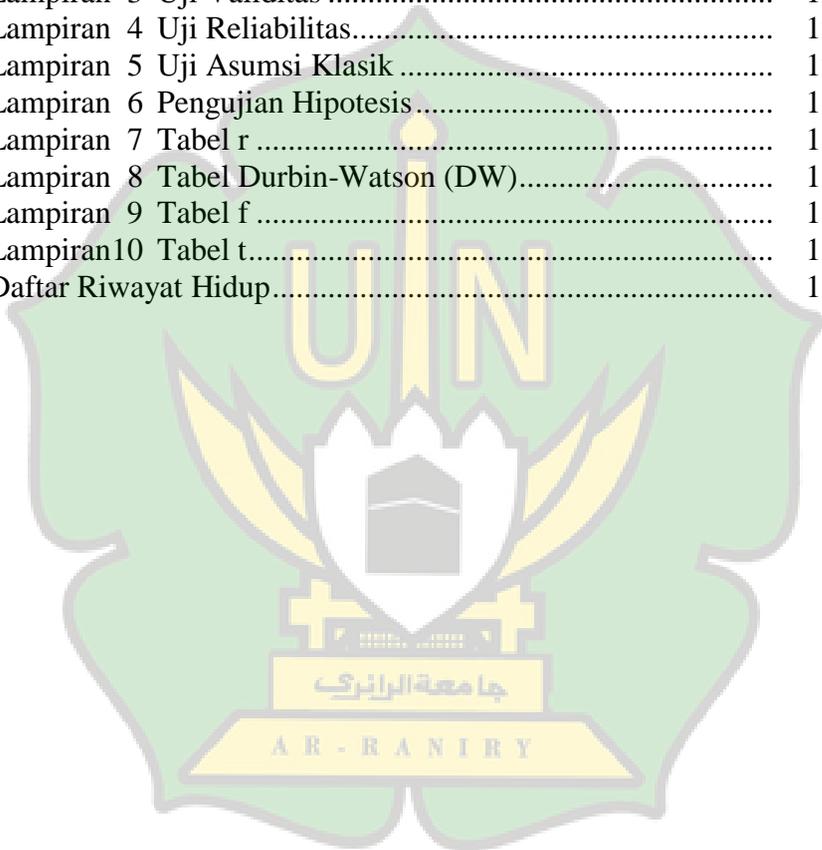
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Nasabah.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	69
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot	85
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2 Persentase Karakteristik Dan Tanggapan Responden	112
Lampiran 3 Uji Validitas	124
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	127
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	128
Lampiran 6 Pengujian Hipotesis	131
Lampiran 7 Tabel r	132
Lampiran 8 Tabel Durbin-Watson (DW).....	133
Lampiran 9 Tabel f	134
Lampiran10 Tabel t.....	135
Daftar Riwayat Hidup.....	137



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini, tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul dalam dunia bisnis dan ekonomi. Persaingan antar perusahaan tidak terkecuali dengan perusahaan asuransi. Semakin maraknya perusahaan di Indonesia membuat persaingan sangat ketat untuk menjadikan eksistensinya di dunia perasuransian. Selain itu, tidak dipungkiri sebagai makhluk hidup manusia membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja dan bahkan diwaktu kapanpun. Setiap manusia yang normal pasti mempunyai cita-cita untuk selalu meningkatkan atau memperbaiki taraf hidupnya guna mengejar kesejahteraan jasmani maupun rohani. Namun ukuran kesejahteraan ini adalah relatif, artinya kesejahteraan bagi orang yang satu dengan yang lain adalah berbeda. Sudah tentu dalam memperjuangkan bagi dirinya tidak lepas dari risiko yang mungkin datang. Salah satu cara penanganan risiko tersebut dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi (Hartono, 1997).

Asuransi syariah yang didirikan pada 27 Juli 1993 yang diprakarsai oleh Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa (YAB) bersama dengan Bank

Muamalah Indonesia (BMI) (Sudarsono, 2003). Dari situlah asuransi syariah terus berkembang. Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan, baik perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan salah satu sarana dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Asuransi jiwa juga tertera dalam Undang-Undang No.2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungkan (UU RI No. 2 Tahun 1992 Tentang Perasuransian). Dalam Undang-Undang Dasar ini peran industri perasuransian untuk mendorong pembangunan nasional, karena perasuransian dapat mendukung masyarakat dalam menghadapi risiko dalam kehidupan sehari-hari. Asuransi syariah maupun asuransi konvensional merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana. Asuransi tersebut memberikan perlindungan terhadap nasabah kemungkinan timbulnya kerugian atau musibah suatu peristiwa yang tidak disangka akan datangnya musibah tersebut. Adapun yang menjadi perbedaan pokok antara asuransi syariah dengan asuransi konvensional adalah para peserta yang bertanggung jawab diantara mereka sendiri (Lubis, 2002:82). Asuransi syariah atau tafakul sebagai asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-

menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan (*wata'aawanu'alal birri wat taqwa*) dan perlindungan (*at-ta'min*), menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain (Lubis, 2002:85). Itu merupakan konsep dari asuransi syariah, yang berprinsip tolong-menolong dalam hal kebajikan.

Selain asuransi syariah seperti Tafakul, dengan perkembangan zaman dan banyaknya permintaan masyarakat untuk mendirikan asuransi berbasis syariah, hingga munculah suatu asuransi jiwa yaitu Sun Life Financial Syariah tidak hanya terlihat dari premi yang terjangkau, membuat para nasabah ingin memilih asuransi syariah dibandingkan asuransi konvensional, namun juga dari sisi sistem kualitas pelayanan. Keberhasilan sistem dalam asuransi syariah hingga sekarang ini karena didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Oleh sebab itu dalam menggunakan asuransi syariah sangat penting diperhatikan demi keberlangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan aspek-aspek minat yang mempengaruhi nasabah seperti perhatian, ketertarikan, keinginan dan keyakinan (Sinungan, 1990).

Sun Life Financial berdiri pada tahun 1871 di Toronto, Kanada, sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Kanada. Sun Life Financial berkantor pusat di Toronto, Canada. Sun Life Financial merupakan suatu perusahaan penyedia layanan jasa keuangan internasional terkemuka yang telah membangun kekuatan selama lebih dari 140 tahun. Jaringan operasional

internasional dari Sun Life Financial diantaranya yaitu Kanada, Amerika Serikat, Inggris, Irlandia, Hongkong, Filipina, Jepang, India, Cina, dan Indonesia (PT. Sun Life Financial Syariah, 2019). Sun Life Syariah adalah pelopor distribusi asuransi syariah di Indonesia yang menyediakan produk asuransi dan perencanaan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, Provinsi Nanggroe Darusalam memiliki populasi 5,2 juta jiwa di tahun 2015 yang sekitar 98% di antaranya beragama Islam. Melihat kesempatan tersebut, Sun Life Financial menilai para agen harus dibekali dengan pengetahuan dan kemampuan yang memadai untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan terbaik bagi nasabah. Oleh karena itu, selain kantor pemasaran syariah, Sun Life Financial juga mempersiapkan beragam fasilitas penunjang. Di antaranya seperti ruang ujian Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), fasilitas ruang latihan untuk para agen, dan juga kantor khusus untuk mengkomodasi nasabah dalam memperoleh layanan secara personal atau pengajuan klaim (<http://keuangan.kontan.co.id/news/sun-life-syariah-lebarkan-sayap-ke-aceh>, di akses pada 15 Juli 2019).

PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh masuk ke Aceh Tahun 2016 tepatnya pada bulan April, akan tetapi diresmikan pada bulan Oktober 2016. PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memiliki visi dan misi, yaitu mewujudkan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh

menjadi salah satu *agency* yang diperhitungkan dan dihargai di level nasional dan dengan misi membantu masyarakat Aceh untuk sadar asuransi berbasis syariah sebagai salah satu kebutuhan hidup mereka dalam mempersiapkan keamanan Financial di masa depan (PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, Juli 2019).

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh

Tahun	Jumlah Nasabah
Oktober-Desember 2016	20
Januari-Desember 2017	110
Januari-Desember 2018	85
Januari-Juli 2019	55
Total	270

Sumber : PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, 2019)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah dari tahun 2016 sampai 2019 berfluktuasi. Pada tahun 2016 jumlah nasabah sebanyak 20 orang. Pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 110 orang. Pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 85 orang dan pada tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 55 orang. Dari jumlah nasabah setiap tahun yang mengalami fluktuasi peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil variabel kualitas pelayanan dan besaran premi untuk mengukur

kepuasan menjadi nasabah asuransi dengan alasan apakah jumlah nasabah yang mengalami fluktuasi ada pengaruhnya dengan kepuasan menjadi nasabah di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Karena jika kualitas pelayanan baik nasabah tentunya akan puas dan juga jika besaran premi terjangkau nasabah juga merasa puas.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan adalah layanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota (Tjiptono, 2001). Jadi, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Lupiyoadi, 2001).

Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah. PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh tentunya juga memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan panduan oleh pegawainya dalam melayani nasabah. Namun, untuk diterapkan

keseluruhan kualitas pelayanan yang ada di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh oleh pegawai memang belum, akan tetapi untuk beberapa pelayanan sudah diterapkan oleh pegawai. Diantaranya yang sudah diterapkan yaitu mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik, dan memuaskan baik kepada nasabah, menciptakan suasana ukhuwah islamiyah dilingkungan perusahaan dan bekerja dengan jujur, serius, bersemangat serta cepat dalam membantu nasabah atau nasabah yang mengalami kesulitan dalam memahami produk tersebut.

Menurut responden kualitas pelayanan diterapkan sejalan dengan dan disesuaikan dengan masing-masing individu. Kualitas pelayanan yang positif dan diterapkan oleh perusahaan asuransi sudah pasti akan meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi tersebut. Suatu lembaga atau organisasi yang baik jika mempunyai pelayanan servis yang baik kepada para konsumennya sehingga mampu meningkatkan daya minat konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Pelayanan dari seorang pelayan sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah yang ingin dilayani dengan baik, sehingga nasabah akan berpikir positif akan kembali ke PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dan menggunakan asuransi jiwa syariah tersebut. Dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi komponen pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*),

kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan perhatian individual (*emphaty*) (Lupiyoadi, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Suryani S (2012) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah, yang mana kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah dibangun oleh perusahaan asuransi telah melekat dibenak nasabah sebagai pelayanan yang ramah dan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, pihak asuransi sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan yang akan dinilai oleh para nasabah, nasabah mampu mempengaruhi keputusan nasabah yang lainnya untuk menjadikan nasabah yang loyal. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gustadi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Hal ini dikarenakan adanya anggapan bahwa dalam asuransi syariah tidak terlalu membutuhkan pelayanan ataupun fasilitas dan kecanggihan tertentu, karena intensitas dalam melakukan transaksi di asuransi cenderung jarang atau intensitasnya rendah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan hasil negatif, alasannya karena nasabah tidak terlalu peduli dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak asuransi terhadap

nasabah, dan nasabah tidak terlalu memperdulikan tentang kualitas pelayanan yang bagus di perusahaan asuransi tersebut.

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau. Premi asuransi adalah pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*) (Amrin, 2006). Dalam asuransi mengenal istilah premi atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi adalah uang tanggungan yang dibayarkan oleh seorang nasabah kepada pihak perusahaan asuransi, dimana uang kontribusi tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syariah yaitu dana *tabarru'* atau dana sosial, investasi dan ujah. Uang kontribusi atau biasa disebut dengan premi itu dibayarkan setiap perbulan, triwulan, semesteran, dan tahunan. Manfaat dari uang kontribusi itu didalamnya ada dana investasi, dimana dana itu dikelola secara syariah kepada usaha-usaha yang dihalalkan ketika ada keuntungan akan dibagi secara mudarabah untuk pemilik dana atau nasabah, dan untuk *mudharib* atau perusahaan. Setiap pembayarannya ditetapkan oleh perusahaan asuransi, besarnya premi ditetapkan sesuai dengan keadaan dari nasabah. Besaran premi atau uang kontribusi yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan nasabah membuat nasabah tersebut tidak terbebani. Adapun dengan adanya

premi di asuransi pastinya akan ada pengaruh dalam kepuasan dari nasabah itu sendiri, premi dapat menyebabkan nasabah tidak puas atau bahkan nasabah puas akan adanya premi. Premi asuransi terdiri dari unsur *tabarru'* dan tabungan (untuk asuransi jiwa) dan unsur *tabarru'* saja (untuk asuransi kerugian dan *tern insurance* pada *life*). Unsur *tabarru'* pada jiwa, perhitungan usia dan masa perjanjian. Semakin tinggi usia dan semakin panjang masa perjanjian, maka semakin besar pula nilai *tabarru'*-nya (Sula, 2004).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Minatiningsih (2016) menunjukkan bahwa premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Artinya pengaruh variabel premi yang tinggi dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi. Hal ini membuktikan bahwa besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena besaran premi yang terjangkau yang ditentukan oleh pihak asuransi atau sesuai dengan kemampuan nasabah membuat nasabah itu sendiri merasa puas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang menjadi anggota asuransi syariah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muazizah (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa premi secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa premi mempengaruhi kepuasan nasabah dengan hasil negatif karena premi tidak bisa mendukung secara konsisten, dengan alasan premi tidak sesuai dengan teori jadi sebagian

nasabah tidak terlalu peduli dengan apa yang telah dikeluarkan premi terhadap nasabah, nasabah tidak terlalu mengawatirkan tentang adanya premi, yang diperhatikan nasabah adalah suatu pelayanan yang memuaskan serta fasilitas yang nyaman.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini peneliti ingin menganalisis dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan dan besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh ?
3. Apakah besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh :

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan besaran premi terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.
3. Pengaruh besaran premi terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kepentingan ilmiah maupun kepentingan terapan. Kedua manfaat tersebut, yaitu :

1. Manfaat Praktis
 Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi syariah dan dalam menentukan besarnya premi atau kontribusi. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang lebih banyak kepada pegawai dalam

bekerja di sebuah perusahaan asuransi agar dapat meningkatkan daya jual yang tinggi.

2. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen lembaga keuangan Islam secara riil khususnya yang menyangkut premi asuransi, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

3. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen lembaga keuangan islam.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis susunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini dijelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

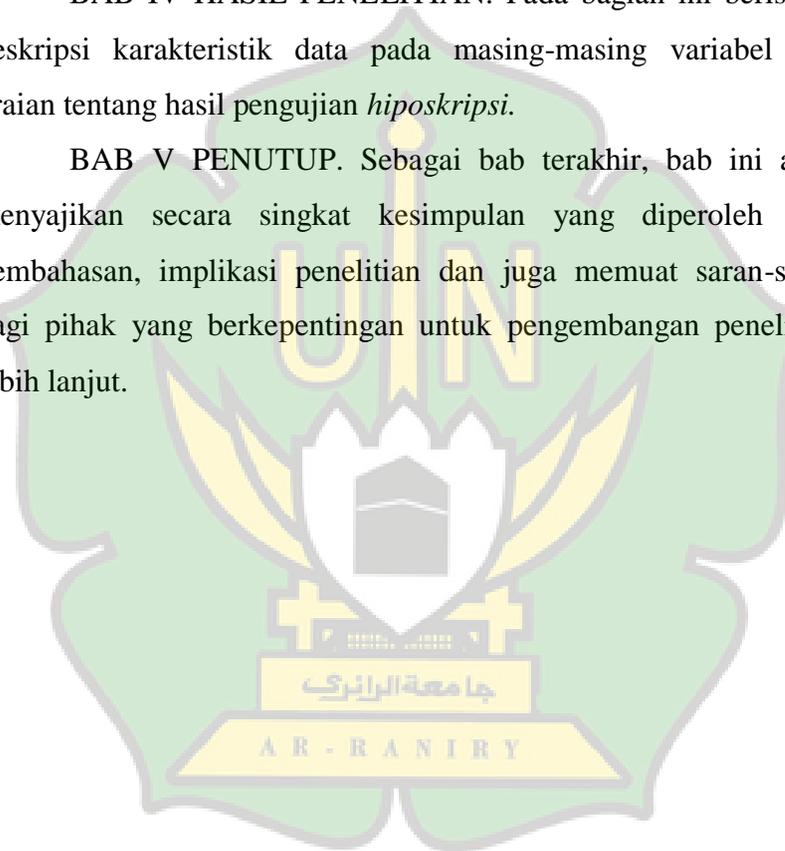
BAB II LANDASAN TEORI. Dalam bab ini berisikan landasan teori yang digunakan melakukan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN. Dalam penelitian ini akan menguraikan mengenai metode penelitian yang

didalamnya memuat pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN. Pada bagian ini berisikan deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel dan uraian tentang hasil pengujian *hiposkripsi*.

BAB V PENUTUP. Sebagai bab terakhir, bab ini akan menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan, implikasi penelitian dan juga memuat saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Asuransi Syariah

2.1.1 Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi adalah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil atau sedikit yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian-kerugian besar yang belum pasti. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992, tentang pengertian asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan (Amrin, 2006). Asuransi merupakan cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko (ancaman) bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya atau dalam aktivitas ekonominya (Sula, 2004).

Asuransi syariah dikenal dengan istilah *At-Ta'min*, sipenanggung disebut *mu'amin*, tertanggung disebut *muammanlahu* atau *musta'min*. *At-ta'min* diambil dari *amana* yang artinya memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut (Ismanto, 2009). Asuransi syariah adalah pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Sesuai dengan syariah dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-quran

dan Hadis (Muhaimin, 2005). Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan, dapat kita ambil kesimpulan bahwasanya asuransi syariah merupakan pihak yang bertanggung penjamin atas segala risiko kerugian, kerusakan, kehilangan, atau kematian yang dialami oleh nasabah (pihak bertanggung). Dalam hal ini, bertanggung mengikat perjanjian (penjaminan risiko) dengan si penanggung atas barang atau harta, jiwa dan sebagainya berdasarkan prinsip bagi hasil yang mana kerugian dan keuntungan disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam pengertian asuransi tersebut, menunjukkan bahwa asuransi mempunyai unsur-unsur sebagai berikut (Hermansyah, 2006):

- a. Adanya pihak bertanggung
- b. Adanya pihak penanggung
- c. Adanya perjanjian asuransi
- d. Adanya pembayaran premi
- e. Adanya kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan (yang diderita bertanggung)
- f. Adanya suatu peristiwa yang tidak pasti terjadinya

2.1.2 Asuransi Jiwa Syariah

Asuransi jiwa merupakan sebuah janji dari perusahaan asuransi kepada nasabah bahwa apabila si nasabah mengalami risiko kematian dalam hidupnya, maka perusahaan asuransi akan memberikan santunan dengan jumlah tertentu kepada ahli waris dari nasabah tersebut. Asuransi jiwa syariah (tafakul keluarga) adalah bentuk asuransi syariah yang memberikan perlindungan

dalam menghadapi musibah kematian dan kecelakaan atas diri peserta asuransi tafakul. Produk asuransi tafakul keluarga meliputi tafakul berencana, tafakul pembiayaan, tafakul pendidikan, tafakul dana haji, tafakul berjangka, tafakul kecelakaan siswa, tafakul kecelakaan diri, dan tafakul khairat keluarga (Dewi, 2004).

2.1.3 Landasan Hukum Asuransi Syariah

1. Al-Quran

Pada dasarnya Islam mengakui bahwa kecelakaan, kemalangan dan kematian merupakan takdir Allah. Hal ini tidak dapat ditolak. Hanya saja kita sebagai manusia juga diperintahkan untuk membuat perencanaan untuk menghadapi masa depan. Allah berfirman dalam surat al-Hasyr ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلِنَنْظُرَ نَفْسٌ مَّا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman !Bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Dan bertaqwalah kepada Allah. Sungguh Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”(Q.S. Al-Hasyr : 18).*

2. Hadis

Selain Al-quran, banyak juga hadits Nabi SAW yang mengandung tentang praktek asuransi, diantaranya adalah sebagai berikut :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : إِفْتَلَّتْ امْرَأَتَانِ مِنْ هُزَيْلٍ
 فَرَمَتْ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى بِحَجَرٍ فَقَتَلَتْهَا وَمَا فِي بَطْنِهَا فَاخْتَصَمُوا إِلَى
 النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَضَى أَنْ دِيَةَ جَنِينِهَا غُرَّةٌ أَوْ وَلِيدَةٌ وَقَضَى دِيَةَ الْمَرْأَةِ
 عَلَى عَاقِلَتِهِ

Artinya : “Diriwayatkan dari AbūHurayrah ra, dia berkata: Berselisih dua orang wanita dari suku Huzail, kemudian salah satu wanita tersebut melempar batu ke wanita yang lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang dikandungnya. Maka ahli waris dari wanita yang meninggal tersebut mengadakan peristiwa tersebut kepada nabi Muhammad saw., maka Rasulullah saw., memutuskan ganti rugi dari pembunuhan dari janin tersebut dengan pembebasan seorang budak laki-laki atau perempuan, dan memutuskan ganti rugi kematian wanita tersebut dengan uang darah (diyat) yang dibayarkan oleh ‘āqilah-nya (kerabat dari orang tua laki-laki).”(HR. Bukhari). (Ali, 2004:114).

2.1.4 Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip utama dalam asuransi syariah adalah *ta’awwunu’ala al birr wa al-taqwa* (tolong menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan taqwa) dan *al-ta’min* (rasa aman) (Dzajuli dan Jazwari, 2002). Prinsip ini menjadikan para anggota atau peserta asuransi sebagai sebuah keluarga besar yang satu dengan yang lainnya saling menjamin dan menanggung risiko. Hal ini disebabkan transaksi yang dibuat dalam asuransi syariah adalah akad *tafakuli* (saling menanggung), bukan akad *tabaduli* (saling menukar) yang selama ini digunakan oleh asuransi konvensional,

yaitu pertukaran pembayaran premi dengan uang pertanggungan. Prinsip dasar asuransi syariah adalah tauhid, tolong-menolong, keadilan, kerja sama, amanah, kerelaan, larangan riba, larangan *maisir* (judi), dan larangan *gharar* (ketidakpastian) (Dzajuli dan Jazwari, 2002).

2.1.5 Perbedaan Asuransi Syariah Dengan Asuransi Konvensional

Asuransi syariah memiliki perbedaan yang mendasar dalam berbagai hal dengan asuransi konvensional, yaitu (Dewi, 2004):

1. Dalam asuransi syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah yang berperan dalam mengawasi manajemen, produk, serta kebijakan investasi supaya senantiasa sejalan dengan syariat islam.
2. Prinsip akad asuransi syariah adalah *tafakuli* (saling menjamin), yaitu nasabah yang satu menolong nasabah yang lain. Sedangkan akad asuransi konvensional bersifat *tabaduli* (jual beli antara nasabah dengan perusahaan).
3. Dana yang terkumpul dari nasabah perusahaan asuransi syariah (premi) diinvestasikan berdasarkan syariah dengan sistem bagi hasil (mudarabah). Sedangkan pada asuransi konvensional, investasi dana dilakukan pada sembarang sektor dengan sistem bunga.

4. Premi yang terkumpul diperlakukan tetap sebagai dana milik nasabah. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelolanya. Sedangkan pada asuransi konvensional, premi menjadi milik perusahaan dan perusahaan lah yang memiliki otoritas penuh untuk menetapkan kebijakan-kebijakan pengelolaan dana tersebut.
5. Untuk kepentingan pemabayaran klaim, dana diambilkan dari rekening tabarru' (dana sosial) seluruh peserta yang sudah diikhhlaskan untuk keperluan tolong-menolong bila ada peserta yang terkena musibah. Sedangkan dalam asuransi konvensional, dana pembayaran klaim diambil dari rekening milik perusahaan.
6. Keuntungan investasi dibagi dua antara nasabah selaku pemilik dan perusahaan sebagai pengelola. Sedangkan di perusahaan asuransi konvensional, keuntungan sepenuhnya milik perusahaan.

2.2 Tinjauan Tentang Kepuasan Nasabah

2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

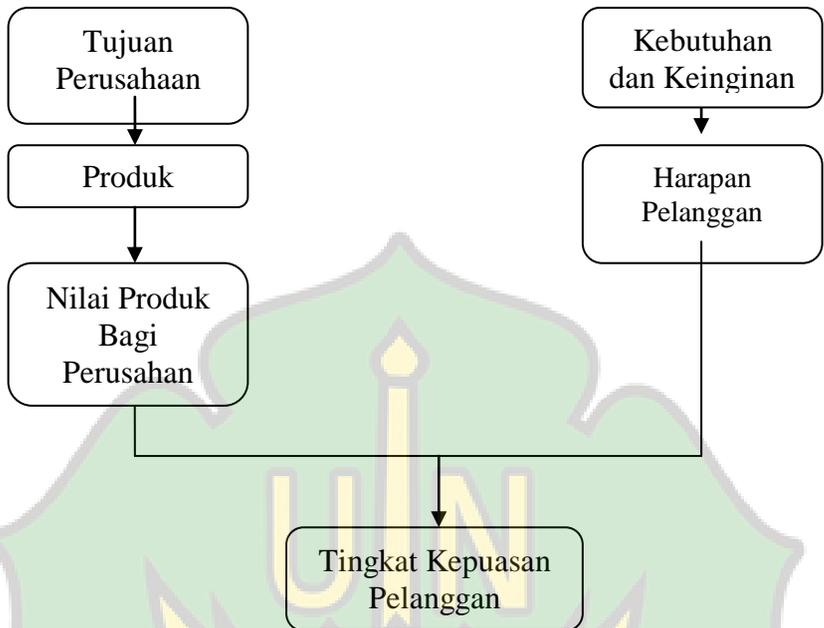
Kepuasan adalah dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Irawan, 2002). Menurut Rangkuti (2004) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang

yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Tjiptono (2001:129) Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, perusahaan harus melakukan empat hal, yaitu :

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan akan kualitas.
3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen keseluruhan ditentukan oleh faktor nilai yang dirasakan, kualitas yang dirasakan dan harapan konsumen ke konsumen keseluruhan yang mempunyai konsekuensi perilaku complain konsumen dan kesetiaan konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan, 2002). Jadi kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.



Gambar 2.1
Konsep Kepuasan Nasabah

Sumber : Tjiptono (2008:25)

2.2.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu (Irawan, 2002:210):

1. Sistem Keluhan Dan Saran

Perusahaan yang berorientasi pada kepuasan dapat memberikan kesempatan yang luas bagi konsumen

untuk menyampaikan keluhan dan saran. Keluhan dan saran yang diperoleh dapat dijadikan sebagai bahan masukan agar perusahaan dapat mengatasi hal-hal yang timbul berkaitan dengan penciptaan kepuasan konsumen.

2. *Ghost Shopping*

Cara ini ditempuh untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen. Caranya dengan mempekerjakan orang atau *ghost shopper*. Dari *ghost shopper* dapat diperoleh informasi mengenai cara-cara perusahaan pesaing mengatasi keluhan dari konsumen dan hasilnya dapat digunakan untuk mengambil keputusan manajemen sehubungan dengan penciptaan kepuasan konsumen.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang lama tidak membeli produk di perusahaan dengan maksud agar konsumen tidak berpaling ke pesaingnya.

4. Survei Kepuasan Nasabah

Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan melalui telepon, pos, wawancara pribadi. Survei ini dapat memperoleh tanggapan yang positif secara langsung dari konsumen. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, sebagai berikut:

1) *Derived Dissatification*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

2) *Problem Analysis*

Pelanggan diminta untuk mengungkapkan masalah yang dihadapi berkaitan dengan produk atau jasa dan memberikan saran-saran perbaikan.

3) *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tertentu.

2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Hawskin dan Lonely dikutip dalam Tjiptono (2008:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, contohnya produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, contohnya berminat untuk berkunjung

kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau orang keluarga, contohnya menyarankan teman kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa.

Menurut Lupiyoadi (2001:158) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu :

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai

sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Penelitian ini teknik pengukuran kepuasan pelanggan atau nasabah dengan memilih dua faktor yaitu kualitas pelayanan dan harga (besaran premi).

2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Dan Pelayanan

Terdapat beberapa pendapat mengenai definisi dari kualitas antara lain, menurut Tjiptono (2001:25) dalam memberikan definisi mengenai kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan. Suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, dan lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan yang di inginkan dan memenuhi apa yang telah diinginkan. Sedangkan menurut Philip Kotler “kualitas adalah keseluruhan ciri

serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat”

Menurut Kasmir dalam (Irawan, 2002:57) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikann kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tau tempatnya atau pelayanan melalui telepon”. Tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Irawan, 2002). Berdasarkan definisi di atas, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pelanggan diperusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan atau nasabah dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan atau nasabah.

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut. Supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, kualitas layanan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan. Terdapat lima determinan dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu (Lupiyoadi, 2003):

1) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dimensi ini menunjukkan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dan bertanggung jawab sesuai yang dijanjikan dan terpercaya. Kualitas layanan ini umumnya terlihat dalam kerja sehari-hari, misalnya jika pada waktu tertentu terdapat kesalahan, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang menurun, contohnya adalah ketepatan waktu dan ketepatan dalam melayani nasabah.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap nasabah

perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut.

3) *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, atau jaminan ini dapat ditunjukkan melalui pengetahuan, kesopanan, rasa aman, rasa percaya, bebas dari bahaya dan resiko yang dapat diberikan karyawan kepada pelanggannya.

4) *Emphaty* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu lembaga memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian bagi nasabah. Bentuk perhatian terhadap nasabah bermacam-macam sesuai dengan kondisi nasabah atau situasi keadaan yang ada, ada kalanya seorang yang datang dengan perasaan yang kalut, marah-marah, atau stres. Seorang karyawan perlu memahami perasaan yang seperti itu agar dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kondisi psikologis nasabah.

5) *Tangible* (Bukti Fisik)

Yaitu kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemebri jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampian pegawainya.

Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan pelanggan yang mereka terima.

2.3.3 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen atau penjual selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan mereka dan berusaha mencari para pelanggan baru. Dalam usaha tersebut tidak terlepas dari adanya pelayanan. Menurut Sugiarto (2002) agar loyalitas pelanggan semakin

melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada pelayanan lain, penyedia jasa perlu menguasai lima unsur CTARN yaitu kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, dan kenyamanan.

1. Cepat

Yang dimaksud dengan kecepatan disini adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Bila pelanggan menetapkan membeli suatu produk, tidak saja harga yang dinilai dengan uang tetapi juga dilihat dari faktor waktu.

2. Tepat

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen, karena tidak dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, ketepatan sangat penting dalam pelayanan.

3. Aman

Dalam melayani konsumen, para petugas pelayanan harus memberikan perasaan aman pada konsumen. Tanpa perasaan aman didalam hatinya niscaya konsumen akan berpikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut. Rasa yang dimaksudkan disini adalah selain rasa aman fisik adalah rasa aman psikis. Dengan adanya keamanan maka seorang konsumen akan merasa tenang dan mempunyai banyak

kesempatan untuk memilih dan memutuskan apa yang diinginkan.

4. Ramah

Dalam dunia pelayanan umumnya masih menggunakan perasaan dan mencampuradukkan antara kepentingan melayani dan perasaan sendiri. Jika penjual tersebut beramah tamah secara profesional terhadap pelanggan, niscaya perusahaan dapat lebih meningkatkan hasil penjualan karena kepuasan pelanggan yang akan membuat pelanggan menjadi loyal.

5. Nyaman

Jika rasa nyaman dapat diberikan pada pelanggan, maka pelanggan akan berulang kali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Jika pelanggan merasa tenang, tentram, dalam proses pelayanan tersebut pelanggan akan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk menjual produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan juga akan lebih leluasa dalam menentukan pilihan sesuai dengan yang diinginkan.

2.4 Tinjauan Tentang Besaran Premi Asuransi

2.4.1 Pengertian Premi

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan

risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*) (Amrin, 2006). Sejumlah uang yang dikeluarkan oleh nasabah kepada pihak asuransi karena adanya suatu perjanjian yang telah disepakati bersama dan jumlah uang tersebut ditentukan oleh pihak asuransi.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa premi adalah besarnya uang kontribusi yang diberikan nasabah (tertanggung) kepada pihak asuransi (penanggung) yang didalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan suatu kehilangan yang penentan nya yang sesuai dengan kemampuan nasabahnya, dilakukan dengan jangka waktu tahunan dan atas persetujuan dari pihak asuransi dengan cara angsuran setiap triwulan, semester, atau pada jatuh tempo yang telah ditetapkan. Masa tenggang pembayaran pada premi adalah 30 hari sejak tanggal jatuh tempo, atau satu bulan kalender.

2.4.2 Indikator Premi Asuransi Syariah

1. Tarif Premi Asuransi

Dalam asuransi syariah penentuan tarif didasarkan pada tiga faktor, yaitu (Sula, 2004):

1) Tabel Mortalitas

Tabel ini merupakan tabel yang membicarakan kematian. Daftar tabel ini guna untuk mengetahui besarnya klaim. Kemungkinan timbulnya kerugian yang dikarenakan kematian, serta meramalkan beberapa lama batas waktu (umur) rata-rata seorang

bisa hidup. Tabel ini merupakan alat yang praktis yang digunakan perusahaan asuransi jiwa dalam menghitung tingkat mortalitas setiap kelompok umur. Besarnya premi yang harus dibayarkan ditentukan oleh tingkat mortalitas.

2) Asumsi Bagi Hasil (mudarabah)

Cara perhitungan premi upaya sistem dan operasionalnya benar-benar bersih dari praktik riba. Yang mana cara perhitungannya dengan asumsi bunga tetap diganti dengan bagi hasil.

3) Biaya-Biaya Asuransi Yang Adil Dan Tidak Menzalimi Peserta

Masalah biaya pada asuransi syariah, dibebankan secara proporsional, adil dan transparan, kepada peserta atau nasabah sehingga tidak terlampau membebani yang dapat mengakibatkan terjadinya dana hangus.

2. Perhitungan Premi Asuransi

Premi yang dibayar oleh nasabah asuransi tergantung sifat kontrak yang telah dibuat antara perusahaan asuransi dengan tertanggung sebagai berikut:

a. Premi Meningkat (*Natural Premium-Increasing Premium*)

Pembayaran premi disini makin lama makin bertambah besar, pada waktu tahun-tahun permulaan premi asuransi yang

dibayar rendah, tetapi setelah itu makin lama makin bertambah dari tahun ke tahun. Pembayaran premi meningkat setiap tahun oleh karena :

1. Usia nasabah semakin lama akan semakin bertambah. Hal ini dapat mengakibatkan risiko yang akan ditanggung perusahaan asuransi semakin meningkat
2. Kemungkinan terjadi risiko meninggal dunia lebih besar dan cepat.

b. Premi Merata (*Level Premium*)

Pada Premi Merata (*Level Premium*) pembayaran premi yang akan dilunasi oleh nasabah setiap tahunnya sama besar. Bila kita bandingkan dengan *Increasing Premium* pembayaran premi pada tahun berikutnya semakin rendah (Salim, 2003). Pada dasarnya pembayaran premi biasanya dibayar dimuka dengan cara tunai. Tetapi apabila pertanggungannya berlangsung lama maka nasabah diperbolehkan membayar dengan cara angsuran (Purwosutjipto, 2001).

3. Pengelolaan Premi Asuransi

a. Perusahaan Sebagai Pemegang Amanah

Perusahaan asuransi diberikan kepercayaan atau amanah oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkannya dengan jalan yang halal, dan memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai isi fakta perjanjian. Keuntungan perusahaan diperoleh dari pembagian keuntungan peserta yang

dikembangkan dengan prinsip *mudharabah* (sistem bagi hasil). Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana itu dibagi antara para peserta dan perusahaan sesuai dengan ketentuan (nisbah) yang telah disepakati.

b. Sistem Pada Produk *Saving* (Ada Unsur Tabungan)

Setiap peserta wajib membayar sejumlah uang (premi) secara teratur kepada perusahaan. Besar premi yang dibayarkan tergantung kepada keuangan peserta. Akan tetapi, perusahaan menetapkan jumlah minimum premi yang akan dibayarkan. Setiap premi yang dibayarkan oleh peserta, akan dipisah dalam dua rekening yang berbeda.

- 1) Rekening tabungan peserta, yaitu dana yang merupakan milik peserta, yang dibayarkan bila :
 - a) Perjanjian telah berakhir
 - b) Peserta mengundurkan diri
 - c) Peserta meninggal dunia
- 2) Rekening *Tabarru'* yaitu kumpulan dana kebajikan yang telah diniatkan oleh peserta sebagai iuran dana kebajikan untuk tujuan saling menolong dan saling membantu, yang dibayarkan bila :
 - a) Peserta meninggal dunia
 - b) Perjanjian telah berakhir (jika ada surplus dana)

c. Sistem Pada Produk Non Saving

Setiap premi yang dibayar oleh peserta, akan dimasukkan dalam rekening *tabarru'* perusahaan. Yaitu,

kumpulan dana yang telah diniatkan oleh peserta sebagai iuran dan kebajikan untuk tujuan saling menolong dan saling membantu, dibayarkan bila ;

- a) Peserta meninggal dunia
 - b) Perjanjian telah berakhir (jika ada surplus dana)
- (Sula, 2004).

4. Unsur Premi Asuransi

Unsur premi pada asuransi syariah terdiri dari unsur *tabarru'* dan tabungan (untuk asuransi jiwa), dan unsur *tabarru'* saja (untuk asuransi kerugian dan *tern insurance* pada *life*). Unsur *tabarru'* pada jiwa, perhitungannya diambil dari tabel mortalitas (harapan hidup), yang besarnya tergantung usia dan masa perjanjian. Semakin tinggi usia dan semakin panjang masa perjanjian maka semakin besar pula nilai *tabarru'*.

Premi (kontribusi) pada asuransi syariah disebut juga *net premium* karena hanya terdiri dari mortalitas (harapan hidup), dan didalamnya tidak terdapat unsur *loading* (komisi agen, biaya administrasi dan lain-lain), juga tidak mengandung unsur bunga sebagaimana pada asuransi konvensional. Di sini salah satu keunggulan asuransi syariah, karena tidak mengandung unsur bunga, yaitu bunga teknik atau bunga akturia, yang telah ditentukan di awal pembuatan produk (Sula, 2004).

5. Fungsi Premi Asuransi

Dalam perasuransian premi merupakan faktor yang terpenting terutama bagi perusahaan asuransi. Hal ini dikarenakan

premi yang berhasil dikumpulkan perusahaan asuransi dengan jumlah yang cukup besar, dan waktu yang relatif lama, perusahaan asuransi dapat :

1. Mengembalikan kondisi ekonomi nasabah seperti sebelum mengalami kerugian.
2. Menghindari nasabah dari kebangkrutan sehingga nasabah mampu kembali bangkit seperti keadaan sebelum dia mengalami kerugian.

Sedangkan bagi nasabah premi juga menjadi faktor terpenting karena premi yang dibayarkan nasabah merupakan biaya yang dapat memberi pengaruh pada kegiatan ataupun tingkat konsumsinya. Oleh sebab itu, tinggi dan rendahnya premi yang dibayarkan nasabah dapat menjadi sebuah pertimbangan untuk mengambil sebuah keputusan yaitu apakah nasabah akan menutup risiko tersebut dengan asuransi atau tidak.

5.5 Temuan Penelitian Terkait

Langkah ini ditempuh agar penelitian ini terfokus dan tidak mengulang daripada penelitian yang sudah ada. Penelitian terkait bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan menghadiri kesamaan dengan peneliti lainnya. Beberapa penelitian terkait yang dimaksud sebagai berikut:

Pertama, penelitian tentang “Pengaruh Besaran Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 Di Asuransi Bumiputera Muda (Bumida) Syariah Surabaya” oleh Anggun Filda Ristanti (2018).

Dengan hasil penelitian Variabel bebas (besaran premi dan kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap pengambilan keputusan di Asuransi Bumiputera Muda Syariah Surabaya secara signifikan terhadap pengambilan keputusan asuransi mobil. Persamaannya menggunakan Variabel bebas yang sama yaitu premi dan kualitas pelayanan dan perbedaannya terletak pada Variabel terikat yang berbeda yaitu kepuasan nasabah, dan instansi yang diteliti juga tidak sama.

Kedua, dilakukan oleh Intan Hidayatillah, Sri Suryoko, dan Bulan Prabawani (2015) tentang kualitas pelayanan, reputasi, dan premi asuransi terhadap pemegang polis memilih asuransi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang)”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, reputasi, dan harga premi secara parsial maupun simultan mempengaruhi keputusan pembelian. Persamaannya menganalisa premi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dan juga menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah selain tempat yang berbeda juga terdapat perbedaan lain yaitu ada variabel lain yang diteliti yaitu terhadap produk untuk mengetahui preferensi nasabah, sedangkan penelitian sekarang tidak menggunakan variabel produk.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ade Irma Suryani S. (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Tafakul Umum Cabang Pekanbaru”. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis secara parsial tangible dan simultan tagible responsiveness, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Persamaannya adalah memiliki variabel kualitas pelayanan yang sama. Perbedaannya hanya menggunakan 2 variabel saja, sedangkan peneliti sekarang menggunakan 3 variabel yaitu premi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Lokasi yang diteliti juga berbeda.

Keempat, oleh Cahya Minatiningsih (2016) tentang Premi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah yang berjudul “Analisis Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Kantor Purwokerto”. Penelitian ini menunjukkan Bahwa premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinya pengaruh variabel premi yang tinggi sehingga dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi. Persamaan dengan penulis adalah Memiliki variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan premi. Sedangkan perbedaannya adalah pada Variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dan lokasi yang diteliti berbeda.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Aristyo Adisaputro, Sri Suryoko, dan Hari Susanta Nugraha (2013). Tentang premi

asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang berjudul “Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang”. Penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil analisa data dapat disimpulkan secara parsial maupun simultan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan mempunyai tingkat keeratan yang kuat. Persamaannya memiliki variabel independen (bebas) dan dependen (terikat) yang sama, yaitu premi dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Dan perbedaannya peneliti terdahulu meneliti tentang kepuasan nasabah asuransi pendidikan sedangkan peneliti sebangun meneliti tentang kepuasan nasabah asuransi jiwa. Dan lokasi yang diteliti berbeda. Secara ringkas temuan penelitian terkait dapat dilihat pada Tabel 2.1 :

Tabel 2.1
Temuan Penelitian Terkait

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Besaran Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 Di Asuransi Bumiputera Muda (Bumida) Syariah Surabaya. (Ristanti Filda Anggun,	Menggunakan Variabel bebas yang sama yaitu premi dan kualitas pelayanan.	Variabel terikat yang berbeda yaitu kepuasan nasabah. Dan lokasi yang diteliti juga tidak sama.

	2018)		
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, Dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang. (Hidayatillah Intan, Suryoko Sri, dan Prabawani Bulan, 2015)	Persamaannya menganalisa premi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dan juga menggunakan metode kuantitatif	Perbedaannya selain tempat yang berbeda juga terdapat perbedaan lain yaitu ada variabel lain yang diteliti yaitu terhadap produk untuk mengetahui preferensi nasabah, sedangkan penelitian sekarang tidak menggunakan variabel produk.
3.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Tafakul Umum Cabang Pekanbaru. (Suryani S. Irma Ade, 2012)	Memiliki variabel kualitas pelayanan yang sama.	Hanya menggunakan dua variabel, sedangkan penelitian sekarang menggunakan tiga variabel yaitu besaran premi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah, lokasi yang diteliti juga berbeda.
4.	Analisi Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Kantor Purwokerto. (Minatiningsih Cahya, 2016).	Memiliki variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan besaran premi.	Pada variabel terikat yang berbeda yaitu kepuasan nasabah dan lokasi yang diteliti juga berbeda.
5.	Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (studi kasus pada asuransi jiwa bersama	Memiliki variabel independen (bebas) dan dependen (terikat) yang sama, yaitu besaran premi dan kualitas pelayanan sebagai	Peneliti terdahulu meneliti tentang kepuasan nasabah asuransi pendidikan, sedangkan penelitian sekarang meneliti tentang kepuasan

	bumiputera 1912 kantor cabang eksekutif semarang). (Adisaputro Aristyo, Suryoko Sri dan Nugraha Susanta Hari, 2013).	variabel bebas, dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat.	nasabah asuransi jiwa dan lokasi yang diteliti juga berbeda.
--	--	--	--

2.6 Keterkaitan Antar Variabel Dan Penelitian Terdahulu

2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Suryani S (2012) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah, yang mana kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Alasannya, karena kualitas pelayanan yang bagus akan melekat dibenak nasabah sebagai pelayanan yang ramah dan pelayanan yang memuaskan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka tingkat kepuasan nasabah juga ikut menurun. Alasannya, kualitas pelayanan yang kurang bagus akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga tingkat kepuasan nasabah juga ikut menurun. Nasabah menganggap kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gustadi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Hal ini

dikarenakan adanya anggapan bahwa dalam asuransi syariah tidak terlalu membutuhkan pelayanan ataupun fasilitas dan kecanggihan tertentu, karena intensitas dalam melakukan transaksi di asuransi cenderung jarang atau intensitasnya rendah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan hasil negatif alasannya karena nasabah tidak terlalu peduli dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak asuransi terhadap nasabah, dan nasabah tidak terlalu memperdulikan tentang kualitas pelayanan yang bagus di perusahaan asuransi tersebut. Sebaliknya jika kualitas pelayanan turun tetapi kepuasan nasabah naik, alasannya kepuasan nasabah tersebut terbentuk bukan karena kualitas pelayanan yang bagus, akan tetapi dikarenakan ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

2.6.2 Pengaruh Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi

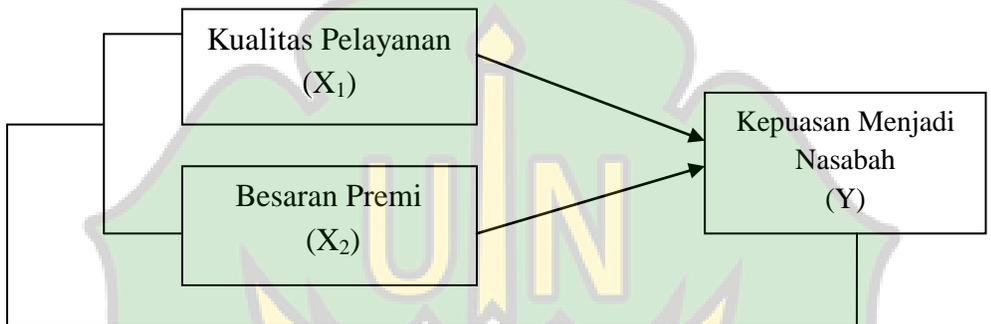
Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Minatiningsih (2016) menunjukkan bahwa premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Artinya pengaruh variabel premi dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena besaran premi yang terjangkau yang ditentukan oleh pihak asuransi atau sesuai dengan kemampuan nasabah membuat nasabah itu sendiri merasa puas, maka semakin

tinggi tingkat kepuasan nasabah yang menjadi anggota asuransi. Sebaliknya jika besaran premi yang naik maka kepuasan nasabah menurun. Alasannya, nasabah tidak mampu atau tidak sesuai dengan kemampuannya dalam membayarkan premi/uang kontribusi yang harus dibayarkan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muazizah (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa premi secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa premi mempengaruhi kepuasan nasabah dengan hasil negatif karena premi tidak bisa mendukung secara konsisten, dengan alasan premi tidak sesuai dengan teori jadi sebagian nasabah tidak terlalu peduli dengan apa yang telah dikeluarkan premi terhadap nasabah, nasabah tidak terlalu mengkhawatirkan tentang adanya premi, yang diperhatikan nasabah adalah suatu pelayanan yang memuaskan serta fasilitas yang nyaman. Dan Sebaliknya, jika besaran premi turun dan kepuasan nasabah naik, alasannya karena sebagian kalangan nasabah juga tidak terlalu memperdulikan besaran premi yang harus dibayarkanyang telah ditetapkan oleh pihak asuransi karena nasabah tersebut merasa mampu untuk membayarkan seberapa besar premi/uang kontribusi, yang diperhatikan nasabah adalah suatu pelayanan yang memuaskan serta fasilitas yang nyaman. Jadi sekecil apapun besaran premi kepuasan nasabah akan tetap naik.

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tantangan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017:60). Secara ringkas gambar kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.2 :



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Keterangan :

1. Variabel Dependen, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan menjadi nasabah (Y).
2. Variabel Independen, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X₁), dan besaran premi (X₂).

Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 2.2 penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan dan mengetahui pada pembahasan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan besaran

premi terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasari pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui dari pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Jadi hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan dan besaran premi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.
3. Besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksud agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan filsafat *positivme*, digunakan meneliti untuk populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2017). Sesuai permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Darmawan, 2014).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek sekaligus tempat dimana peneliti melakukan penelitian guna untuk memperoleh data-data yang diperlukan yang berasal dari responden. Penelitian

ini mengambil lokasi di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh Jln. Mr Mohd Hasan, Lampeuneurut Gampong, Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar, Aceh 23242.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Bungin, 2013). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa asuransi pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh yang berjumlah 270 nasabah.

3.3.2 Sampel dan Metode Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Yaitu desain penelitian yang bermaksud untuk mengetahui kestabilan dan kejelasan suatu keadaan yang tidak menentu dan tidak konsisten.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik yang digunakan (Sugiyono, 2017). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini

menggunakan cara *probability sampling* yaitu cara penentuan sampel dengan memberikan peluang yang sama untuk semua anggota populasi sebagai anggota sampel. Teknik sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, cara ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2017). Dengan alasan jenis teknik ini paling cocok untuk penelitian yang sedang diteliti, atau pengambilan sampel secara sengaja dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, rumusnya :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yaitu 10%.

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

$$n = \frac{270}{1+270(0,1)^2}$$

$$n = 72.97 = \text{Dibulatkan menjadi } 73$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 72.97 atau dibulatkan menjadi 73 orang nasabah sehingga pada penelitian ini penulis harus mengambil data dari sampel sejumlah 73 orang nasabah yang dianggap mewakili nasabah PT. Sun Life Financial Syariah. Dan dalam penelitian ini tidak membatasi tingkatan premi yang nasabah beli sesuai yang tertera dalam polis atau semua nasabah yang terpilih adalah menjadi sampel dalam penelitian.

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli ataupun pertama (Sarwono, 2006). Dalam penelitian ini, data yang penulis peroleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah PT. Sun Life Financial Syariah.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data yang dihasilkan dari sumber data ini adalah data sekunder (Bungin, 2013). Dalam penelitian ini penulis membutuhkan data-data berupa dari literatur-literatur kepustakaan, seperti skripsi, jurnal, artikel, buku dan dokumen yang bersangkutan dengan penelitian yang dilakukan. Data ini penulis gunakan sebagai data pelengkap dari data primer.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

3.5.1 Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sebarang pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penelitian tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2017). Teknik kuesioner dilakukan untuk memperoleh data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden Nasabah PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh untuk mengukur tanggapan responden tentang pengaruh kualitas pelayanan dan besaran premi terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Jenis kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, merupakan daftar pertanyaan yang alternatif jawabannya telah disediakan oleh peneliti. Cara ini dianggap efektif oleh peneliti karena responden dapat langsung membubuhkan tanda (√) dalam kolom yang disediakan.

3.5.2 Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari dan memahami data atau bahan yang diperoleh dari berbagai literature, serta mencatat teori-teori yang di dapat daribuku-buku, majalah, artikel, jurnal atau bahan lainnya yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan agar dapat mendukung data yang berhubungan dengan teoritis.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Dibawah ini terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel dependen dan variabel independen. Berikut penjelasan kedua variabel tersebut :

a) Variabel Independen (X)

Variabel Independen dalam bahasa Indonesia juga disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi... sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan sebagai variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1) dan Besaran Premi (X_2)

b) Variabel Dependen (Y)

Variabel Dependen dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2013). Dalam penelitian ini variabel yang

digunakan sebagai variabel dependen adalah Kepuasan Menjadi Nasabah (Y).

Definisi operasional variabel penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yaitu meliputi:

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Item Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh, dan seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Irawan, 2002).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (kehandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Empathy</i> (empati) 5. <i>Tangible</i> (bukti fisik) (Lupiyoadi, 2003) 	Likert	1-10
2.	Besaran Premi (X_2)	Besaran Premi adalah besarnya uang kontribusi yang diberikan nasabah atau pempol (tertanggung) kepada pihak asuransi (penanggung) yang didalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan suatu kehilangan yang penetapannya sesuai dengan kemampuan nasabah (Amrin, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif Premi Asuransi (Sula, 2004) 2. Perhitungan Premi Asuransi (Salim, 2003) 3. Pengelolaan Premi Asuransi (Sula, 2004) 4. Unsur Premi Asuransi (Sula, 2004) 5. Fungsi Premi Asuransi (Sula, 2004) 	Likert	11-20

3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Atau suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap penilaian konsumsi suatu produk atau jasa (Rangkuti, 2004)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan (Tjiptono, 2008) 	Likert	21-29
----	----------------------	---	---	--------	-------

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2017). Macam-macam skala pengukuran dapat berupa : *skala nominal, skala ordinal, skala interval dan skala rasio*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian untuk membedakan data, sekaligus mengandung unsur pemeringkatan (*ranking*), derajat (*degree*) atau tingkatan (*level*) melalui penilaian tertentu. Digunakan skala ordinal karena mempunyai tingkatan dalam mengukur tingkat loyalitas, hubungan, kepuasan, motivasi, kualitas produk atau jasa, keberhasilan, nilai tambah dan lainnya.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan bentuk *Skala Likert* yang memungkinkan nasabah dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir pernyataan yang di dalamnya menguraikan tentang dimensi variabel bebas dan variabel terikat. *Skala Likert* menurut sugiyono adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2017). *Skala Likert* memiliki 2 bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif.

Bentuk *Skala Likert* ini digunakan peneliti untuk menginginkan data tentang pendapat responden mengenai masalah yang diteliti dengan memiliki salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia. Dengan menggunakan *Skala Likert* maka dalam penelitian ini setiap pernyataan diberikan pilihan penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.2
Instrumen Skala Likert

Sikap Responden	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2013)

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for windows. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Person Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada dibawah 0,05 (Ghozali, 2011).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013). Untuk uji reliabilitas digunakan metode teknik perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *metode internal consistency reliability* dengan menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*.hal ini sesuai dengan tujuan tes yang bermaksud menguji konsistensi item-item dalam instrumen penelitian. Metode *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* dari 0,00 sampai 1,00. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Nilai Alpha Cronbach

Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Reliable
0.00-0.20	Berarti kurang reliable
0.21-0.40	Berarti mendekati reliable
0.41-0.60	Berarti cukup reliable
0.61-0.80	Berarti reliable
0.81-100	Berarti sangat reliable

Sumber : Sugiyono (2013)

3.9 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017).

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

3.9.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regrerasi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal, untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Data pengambilan keputusan normalitas data yaitu jika data menyebar disekitar garis garis diagonal maka regresi

tersebut memenuhi normalitas, sedangkan jika data menyebar lebih jauh dan tidak mengikuti arah garis maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. (Ghozali, 2011)

3.9.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas mempunyai Tolerance Value di atas 0,01 sedangkan batas *Variance Inflation Factor (VIF)* adalah 10 dan mempunyai angka mendekati 1 (Ghozali, 2011).

3.9.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga di uji mengenai sama atau tidaknya varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lain. Uji heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari suatu observasi ke observasi lain. (Ghozali, 2011). Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika (Sujianto, 2009:1):

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
2. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0 dan 3
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja

3.9.1.4 Uji Autokolerasi

Menurut Ghozali (2011) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji model regresi apakah memiliki kolerasi antara kesalahan pada periode-t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Pengujian autokolerasi dilakukan dengan uji *Durbin Watson*. Yaitu membandingkan *Durbin Watson* hitung (D) dengan nilai *durbin watson* tabel, yakni antara batas atas (DU) dan batas bawah (DL). Berikut kriteria pengujian yaitu:

1. Apabila $0 < d < dL$, maka terjadi autokorelasi positif.
2. Apabila $dL < d < du$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
3. Apabila $d-dL < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatif.
4. Apabila $4-du < d < 4-dL$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
5. Apabila $du < d < 4-du$, maka tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berguna untuk menganalisis hubungan antara 2 variabel independen atau lebih dengan satu

variabel dependen (Priyatno, 2010:137). Selain itu analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut :

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

(3.2)

Dimana :

Y	=	Kepuasan Nasabah
a	=	Konstanta
X ₁	=	Kualitas Pelayanan
X ₂	=	Premi
b ₁	=	Koefisien Variabel X ₁
b ₂	=	Koefisien Variabel X ₂
e	=	Error/Variabel Gangguan

3.10 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini setelah dilakukan pengukuran variabel, selanjutnya dilakukan pengujian untuk setiap hipotesis. Untuk menentukan menerima atau menolak hipotesis yang diajukan, maka dilakukan uji t dan uji f untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan besaran premi terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

3.10.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Pengujian disini menggunakan F test, yang merupakan hasil bagi regresi dan MS sisa. Pengujian disini didasarkan pada asumsi

bahwa persamaan regresi ganda yang diperoleh adalah linear. Asumsi digunakan karena keterbatasan kemampuan melakukan pengujian linearitas pada regresi ganda (jika melibatkan X lebih dari dua) (Irianto, 2014).

Langkah-langkah uji F adalah:

1. Menentukan Hipotesis

H_{a1} = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H_{a2} = Besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

2. Menentukan Taraf

a. Tingkat signifikan sebesar 5%

b. Taraf nyata dari f tabel dihentikan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$

c. Taraf nyata (α) beserta nilai f tabel

d. Taraf nyata dari f tabel ditentukan dengan derajat bebas (db) = $n-k-1$

3. Kriteria Pengujian

H_a diterima apabila f hitung > f tabel

H_a ditolak apabila f hitung < f tabel

4. Kesimpulan

Menarik kesimpulan H_a diterima apabila f hitung > f tabel atau H_a ditolak apabila f hitung < f tabel.

3.10.2 Uji t (Koefisien Regresi Parsial)

Untuk menghadapi sampel kecil serta ketidaktahuan simpangan baku populasi, Gosset telah menemukan bentuk uji statistik yang sering disebut dengan uji t (*student's t*). Oleh karena sampelnya kecil, maka distribusinya agak landau dan melebar, tetapi bentuknya serupa dengan bentuk kurva normal (Muhajirin dan Panorama, 2017).

Langkah-langkah pengujian :

1. Menentukan Hipotesis

H_{a1} = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H_{a2} = Besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

2. Menentukan Taraf

a. Tingkat signifikan sebesar 5%

b. Taraf nyata dari t tabel dihentikan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$

c. Taraf nyata (α) beserta nilai t tabel

d. Taraf nyata dari t tabel ditentukan dengan derajat bebas (db) = $n-k-1$

3. Kriteria Pengujian

H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

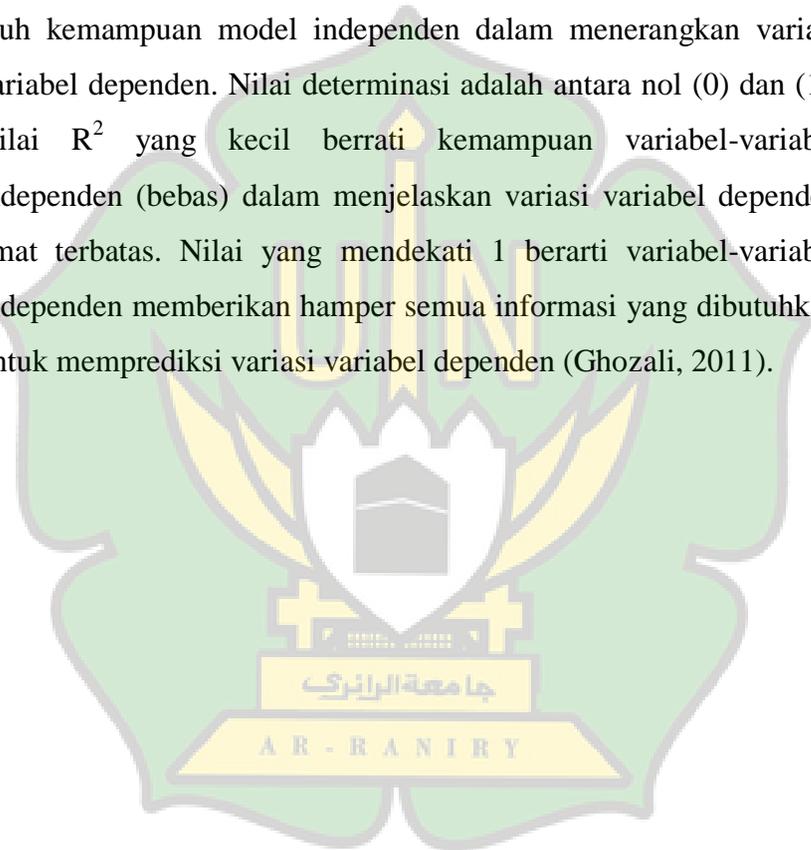
H_a ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

4. Kesimpulan

Menarik kesimpulan H_a diterima apabila t hitung $> t$ tabel atau H_a ditolak apabila t hitung $< t$ tabel.

3.10.3 Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai determinasi adalah antara nol (0) dan (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat PT. Sun Life Financial Syariah

PT. Sun Life Financial adalah perusahaan jasa keuangan internasional terkemuka di dunia yang menyediakan beragam produk manajemen kekayaan dan perlindungan serta pengelolaan keuangan untuk para nasabahnya, baik individu maupun korporasi. Sun Life Financial adalah salah satu perusahaan asuransi yang berdiri pada tahun 1865 di Montreal Kanada, berkantor pusat di Toronto Kanada. PT. Sun Life Financial telah beroperasi selama 150 tahun dan masuk ke pasar Asia melalui Hongkong pada tahun 1982, pada saat ini Sun Life Financial berdiri sebagai Kantor Regional Asia. Dan berdirinya Sun Life Financial di Indonesia pada tahun 1995 yang merupakan anak perusahaan dari Sun Life Financial Group of Companies dengan menyediakan berbagai produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, yang meliputi asuransi jiwa, asuransi pendidikan, asuransi kesehatan, dan perencanaan hari tua kepada para peserta. Setiap tahun di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan di pasar dengan terus melakukan berbagai perubahan dalam meningkatkan pelayanannya, dengan mengambil logo visual “ Matahari dan Bumi”. PT. Sun Life Financial Indonesia bertekad mewujudkan filosofi dari logo tersebut yakni menyinari, menghimpun energi, menciptakan pertumbuhan, terencana dan menepati janji. Pada tahun 2009 beroperasi melalui 3 anak perusahaan yaitu PT. Sun Life Financial

Indonesia, CIMB Sun Life, PT. Sun Life Indonesia Service (PT. Sun Life Financial Syariah, 2019).

PT. Sun Life Financial Indonesia juga sebuah perusahaan swasta yang dimiliki oleh Sun Life Financial Insurance, dengan distribusi yang kuat di 20 kotabesar di Indonesia diantaranya Jakarta, Medan, Pekanbaru, Batam, dan Banda Aceh, serta memiliki lebih 5.000 tenaga penjualan. Saat ini, PT. Sun Life Financial sudah memasuki usia yang ke 22 tahun dan dengan setia telah menyediakan produk yang berbeda melalui berbagai distribusi. Salah satu produk yang dihasilkan oleh Sun Life Financial adalah asuransi berbasis syariah. Pada Desember 2010 PT. Sun Life Financial Indonesia membuka unit bisnis barunya yang bergerak dibidang syariah, berbagai penghargaan pun telah diraih oleh Asuransi Syariah Sun Life Insurance, antara lain ranking 1 kategori Best Risk Management dan Ranking 3 kategori Best Islamic Life Insurance pada tahun dalam Won 2 Award. Ranking 1 kategori Best Risk Management dan Ranking 3 kategori The Most Profitable Insurance dan pada tahun 2014 PT. Sun Life Financial beroperasi sebagai asuransi yang berbasis syariah.

PT. Sun Life Financial Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1995 dan sudah tersebar di 42 kota di seluruh Indonesia. PT. Sun Life Financial Indonesia menggunakan sistem distribusi agency untuk membantu keluarga Indonesia mencapai kemampuan finansial. Dalam rangka mengembangkan kiprah di bidang

asuransi. PT. Sun Life Financial Indonesia mengadakan joint venture bersama CIMB Niaga. Pada tahun 2014 PT. Sun Life Financial Indonesia membuka unit bisnis barunya yang bergerak di bidang syariah, yang kemudian dikenal dengan PT. Sun Life Financial Indonesia, sebelum di tahun 2012, PT. Sun Life Financial Indonesia meluncurkan *Brighter Life* Indonesia, sebuah situs yang bertujuan berbagi ide dan tips tentang *How to be wealthy, healthy, and happy* untuk masyarakat Indonesia.

PT. Sun Life Financial Indonesia pada Desember 2010, resmi membuka bisnis dalam konsep syariah serta membantu peserta dalam memenuhi kebutuhan akan produk asuransi syariah, dengan terus melakukan sosialisasi kepada peserta untuk menerima pemahaman yang jelas mengenai konsep syariah yang dilakukan oleh konsultan keuangan, juga memberikan pelatihan dan sertifikasi syariah dengan seluruh agen atau karyawan. Perusahaan ini terus mengembangkan jalur distribusi keagenan (konvensional dan syariah) dan distribusi kemitraan dengan menyediakan berbagai produk inovatif kepada para peserta melalui lebih dari 102 kantor pemasaran konvensional dan 58 kantor pemasaran syariah di 72 kota di Indonesia (PT. Sun Life Financial Syariah, 2019).

PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh didirikan pada April 2016, dan diresmikan oleh Norman Nugraha selaku *Chief Agency Officer Syariah* pada Oktober 2016 yang beralamat di jalan Mohd Hasan, Lampeuneurut, dan beroperasi

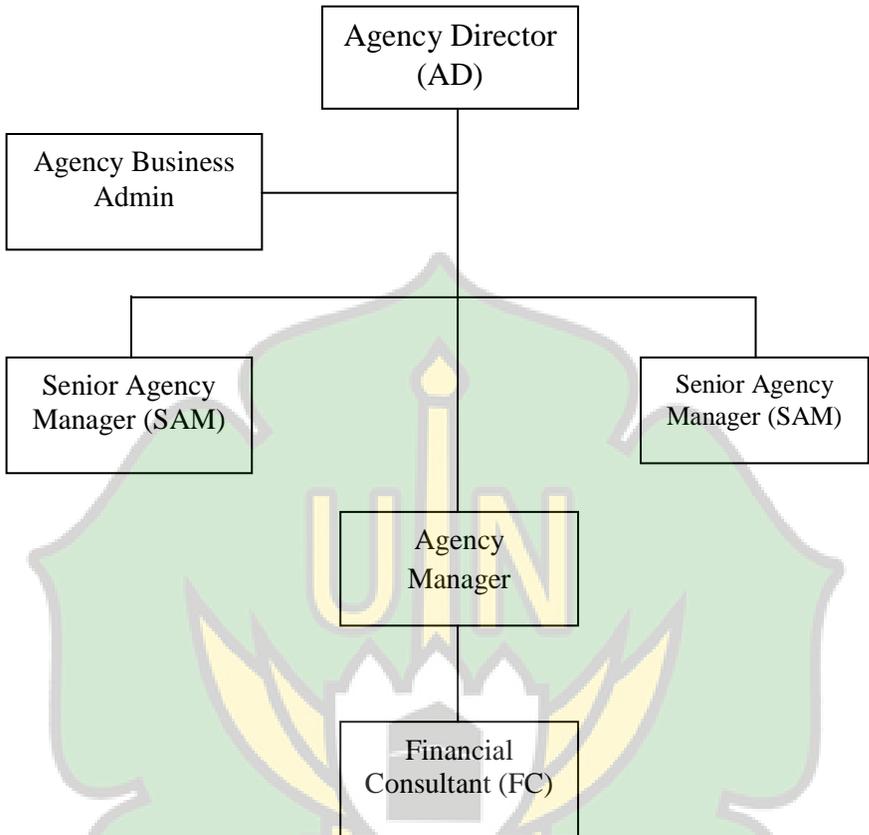
hingga sampai saat ini (Wawancara dengan Agency Director PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, Oktober 2019).

4.2 Visi dan Misi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh

Untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi, maka PT. Sun Life Financial Syariah memiliki visi dan misi perusahaan, visi PT. Sun Life Financial Syariah Navara Al Uzma adalah mewujudkan Navara Al Uzma menjadi salah satu *agency* yang diperhitungkan dan dihargai di level nasional. Sedangkan misi PT. Sun Life Financial Syariah Navara Al Uzma adalah membantu masyarakat untuk sadar asuransi dengan menjadikan asuransi berbasis syariah sebagai salah satu kebutuhan hidup mereka dalam mempersiapkan keamanan *financial* di masa depan (PT. Sun Life Financial Syariah, 2019).

4.3 Struktur Organisasi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang ada, yang bertanggung jawab atas maju atau tidaknya suatu perusahaan. Dimana dalam suatu organisasi kerja sama sangat diperlukan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang diharapkan. Struktur organisasi yang baik apabila setiap komponen yang terealisasi dalam organisasi tersebut mengerti terhadap tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Struktur organisasi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dapat dilihat pada Gambar 4.1 :



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang
Banda Aceh

Sumber : PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, 2019

Dari Gambar 4.1, tugas dan wewenang masing-masing bagian pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh sebagai berikut :

1. *Agency Director* bertugas sebagai pemimpin dan bertanggung jawab memantau serta mengelola semua kegiatan yang berlangsung pada perusahaan. Di samping itu, juga tugas dari

Agency Director antara lain : melakukan *recheck* produksi kelengkapan sesuai dengan batas kewenangannya, mengelola dan mengembangkan SDM di kantor cabang, dan melakukan pembinaan terhadap distribusi.

2. *Agency Business Admin* adalah orang yang bertanggung jawab membantu kepala cabang untuk melaksanakan program kerja kantor cabang khususnya bidang administrasi dan keuangan. Bertanggung jawab dalam proses pembukuan dan mengawasi kelancaran setoran yang dibayarkan oleh peserta asuransi melalui agen yang berkaitan serta memantau e-mail dari kantor pusat.
3. *Senior Agency Manager ((SAM)* adalah orang yang bertanggung jawab untuk merekrut *Agency Manager* maksimal 2 orang dan *Agency Manager* masing-masing harus mempunyai 4 orang agen yang aktif.
4. *Agency Manager (AM)* bertugas lebih kepada pengembangan kinerja *group Manager* dibawah supervisi nya, dan bertugas untuk merekrut agen maksimal 10 orang sambil terus membangun kekuatan baru dari para agen yang akan kelak naik promosi menjadi AM tahun berikutnya. Seorang *Agency Manager* berfokus dalam merekrut agen-agen baru, bila sampai target, AM akan naik kelas ke SAM.
5. *Financial Consultant (FC)* adalah karyawan yang bertugas untuk memasarkan produk serta tugasnya di lapangan

memberikan informasi kepada peserta tentang produk-produk asuransi serta merekrut peserta.

4.4 Kegiatan Usaha PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh

Dalam sebuah instansi perusahaan terdapat kegiatan-kegiatan yang mendukung perkembangan sebuah perusahaan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dan memberikan pelayanan terbaik pada setiap peserta agar selalu *loyal* dengan perusahaan. Begitulah dengan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh melakukan kegiatan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang bergerak di bidang keuangan bertujuan untuk memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian (*financial loss*) yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa yang tidak terduga. Kegiatan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh meliputi penghimpunan dana dan penyaluran dana guna untuk bisa bertahan di tengah persaingan perasuransian dan mampu menarik calon peserta melalui produk-produk yang berkualitas, yang memberikan kemudahan dan kualitas yang mendukung. Berikut ini adalah produk-produk yang di tawarkan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

4.4.1 Penghimpunan Dana

Beberapa cara yang dilakukan oleh PT.Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dalam menghimpun dana. Adapun

cara penghimpunan dana tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut (PT. Sun Life Financial Syariah, 2019) :

1. Tabungan Pokok merupakan modal awal yang dimiliki oleh perusahaan
2. Tabungan Anggota (peserta pemegang polis asuransi) merupakan bentuk investasi dari anggota atau calon anggota yang memiliki kelebihan dana dengan tujuan untuk menghindari risiko atau kerugian yang tidak diinginkan.
3. *Brilliance Hasanah Sejahtera* ialah produk asuransi jiwa dan investasi dengan pembayaran berkala untuk membantu masyarakat untuk mencapai kebutuhan keuangannya di masa depan seperti biaya pendidikan, modal usaha, ibadah haji, pernikahan anak, dana hari tua dan lainnya yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
4. *Brilliance Fortune Plus* merupakan kombinasi asuransi dan investasi dengan pembayaran kontribusi 3 tahun, untuk perlindungan jiwa dan potensi hasil investasi yang optimal selama 12 tahun.
5. *Brilliance Hasanah Maxima* merupakan produk kombinasi antara asuransi dan investasi yang memberikan manfaat asuransi jiwa syariah dan investasi yang dikelola dengan prinsip syariah. Produk ini juga dilengkapi dengan berbagai jenis manfaat asuransi tambahan (*rider*) dan memaksimalkan dana investasi melalui tambahan manfaat

berupa bonus kontribusi dan bonus loyalitas, disertai dengan kesempatan pembagian surplus *underwriting*.

6. *Brilliance Hasanah Protection Plus* merupakan produk asuransi unit link kombinasi tunggal yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan perlindungan jiwa dan investasi. Dana peserta yang terkumpul kemudian dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
7. *Sun Medical Platinum Syariah* merupakan asuransi tambahan yang dirancang lebih dari satu sekadar asuransi yang memberikan manfaat lengkap untuk biaya pengobatan yang dibayarkan sesuai tagihan termasuk biaya bedah, perawatan kanker, gagal ginjal, serta biaya perawatan lainnya yang meningkatkan seiring dengan inflasi, selain itu juga memberikan fasilitas jaminan perawatan di rumah sakit.

4.4.2 Penyaluran Dana

Dalam perusahaan jasa asuransi setiap pembayaran kontribusi tentunya adanya klaim dari pemegang polis pada saat jatuh tempo atau pada saat peserta mengalami musibah meninggal dunia, kecelakaan, sakit keras dan peristiwa lainnya (PT. Sun Life Financial Syariah, 2019).

1. Klaim

Klaim adalah proses dimana pemegang polis dapat memperoleh hak-haknya berdasarkan perjanjian. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut

dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan asuransi jiwa untuk mengatasi klaim peserta secara cepat dan tepat.

2. Mekanisme Klaim

a. Tata Cara Pengajuan Klaim

1. Secara umum klaim adalah tuntutan atas suatu hak yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya telah dipenuhi.
2. Secara khusus klaim Asuransi Jiwa adalah suatu tuntutan dari pihak pemegang polis/yang ditunjuk pihak asuransi, atas sejumlah pembayaran uang pertanggungan (UP) atau nilai tunai yang timbul karena syarat dalam perjanjian asuransinya telah dipenuhi.

b. Penyebab Terjadinya Klaim

1. Yang di tanggung meninggal dunia
2. Pemegang polis menghentikan pembayaran preminya dan memutuskan perjanjian asuransinya pada saat polis nya sudah mempunyai nilai tunai.
3. Perjanjian asuransi telah berakhir sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam polis dan kewajiban pemegang polis telah terpenuhi atau polis dalam keadaan *lapse* tetapi telah mempunyai nilai tunai (habis kontrak bebas premi)
4. Yang ditanggung mendapat kecelakaan

5. Yang ditanggung terkena suatu penyakit perlu diopname atau rawat jalan.

Ada beberapa klaim pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, yaitu :

1. Klaim habis kontrak, timbul jika jangka waktu perjanjian asuransi sudah berakhir, sedang polis nya dalam keadaan *inforce* (premi telah dibayar sampai jangka waktu kontrak).
2. Klaim pengambilan sebagian nilai, timbul jika polis sudah mempunyai nilai tunai, sedang pemegang polis memutuskan perjanjian asuransinya.
3. Klaim meninggal dunia, timbul jika tertanggung atau peserta yang tercantum dalam polis meninggal dunia, sedangkan polis nya dalam keadaan berlaku (*inforce*).
4. Klaim rawat inap/raha jalan, timbul akibat peserta menderita suatu penyakit dan perlu di opname atau cukup hanya dengan rawat jalan.
5. Klaim kecelakaan, timbul akibat peserta mendapatkan kecelakaan dan polis nya masih *inforce*.

Pada setiap harinya karyawan dan karyawanati hadir pada pukul 08.30 WIB. Sebelum melakukan pekerjaan di lapangan mereka mengadakan *meeting* bersama *Agency Director*, setelah *meeting* atau pengarahan yang disampaikan oleh *Agency Director* tersebut baru karyawan dan karyawanati melaksanakan tugasnya di lapangan sampai jam kantor selesai. Kantor asuransi PT. Sun Life Financial

Syariah Cabang Banda Aceh pada hari-hari tertentu akan datang orang-orang dari kantor pusat seperti Jakarta untuk memberikan pengarahan, target penjualan, dan semangat kerja kepada semua karyawan agar menjadi semangat dalam menjalankan tugasnya dalam menjual produk.

4.5 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dari penelitian ini di data berdasarkan identitas responden yang sudah diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan. Dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 73 nasabah di Asuransi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Hasil dari kuesioner tersebut diketahui mengenai data pribadi responden meliputi jenis kelamin, usia, lama menjadi nasabah, pendidikan terakhir, dan pekerjaan sebagai berikut :

4.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan melalui Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	35	47,9%
2.	Perempuan	38	52,1%
	Total	73	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil Tabel 4.1 diatas diketahui bahwa dari 73 responden didapatkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 38 responden (52,1%). Hal ini berarrti perempuan lebih banyak menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 35 orang responden atau 47,9%.

4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan usia atau umur responden yang dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu akan disajikan karakteristik responden berdasarkan usia yang disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Resonden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang Dari 20 Tahun	4	5,5%
2.	21-35 Tahun	42	57,5%
3.	36-50 Tahun	21	28,8%
4.	Lebih Dari 50 Tahun	6	8,2%
	Total	73	100%

Sumber :Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan lebih banyak responden berusia antara 21-35 tahun atau sebesar 57,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa usia responden yang paling banyak adalah pada usia 21-35 tahun, hal ini berarti bahwa usia tersebut merupakan usia yang produktif untuk bekerja.

4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden menurut jenjang pendidikan adalah menguraikan atau menggambarkan responden menurut jenjang pendidikan terakhir. Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir dapat dilihat melalui Tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA/Sederajat	31	42,5%
2.	D3	9	12,3%
3.	S1	30	41,1%
4.	S2	3	4,1%
	Total	73	100%

Sumber :Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.3 yaitu karakteristik responden menurut jenjang pendidikan terakhir yang menunjukkan bahwa jenjang pendidikan terbesar adalah SMA/Sederajat yaitu sebesar 42,5%. Hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah atau responden yang berurusan di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh yang paling banyak adalah memiliki jenjang pendidikan SMA/Sederajat.

4.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden menurut jenis pekerjaan responden. Pada karakteristik responden, dikelompokkan menurut pekerjaan responden yang dapat dilihat melalui Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS	11	15,1%
2.	Wiraswasta	12	16,4%
3.	Karyawan	9	12,3%
4.	Ibu Rumah Tangga	6	8,2%
5.	Lain-Lain	35	47,9%
	Total	73	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.4 nampak bahwa sebagian besar jenis pekerjaan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Lain-Lain berjumlah 35 orang atau sekitar 47,9%. Dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah asuransi PT. Sun Life Financial syariah Cabang Banda Aceh memiliki pekerjaan lain-lain yaitu selain PNS, Wiraswasta, Karyawan, dan IRT karena tidak diwajibkan setiap nasabah harus memiliki pendapatan yang tetap untuk menjadi nasabah asuransi jiwa di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dan nasabah tentunya sudah mempersiapkan iuran premi/kontribusi yang harus dibayarkan meskipun tidak memiliki pendapatan tetap.

4.5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu menguraikan atau menggambarkan lamanya responden menjadi nasabah. Adapun karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah dapat disajikan melalui Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	2016 Sampai Sekarang	8	11,0%
2.	2017 Sampai Sekarang	19	26,0%
3.	2018 Sampai Sekarang	19	26,0%
4.	2019 Sampai Sekarang	27	37,0%
	Total	73	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.5 yaitu karakteristik responden menurut lama menjadi nasabah yang menunjukkan bahwa responden yang paling lama menjadi nasabah yaitu pada tahun 2017 sampai sekarang atau sekitar 26,0%. Hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah atau responden yang berasuransi di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh pada tahun 2017 sampai sekarang masih memakai jasa asuransi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dan masih mempercayakan bahwa asuransi tersebut sebagai salah satu asuransi jiwa yang berbasis syariah.

4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas, penulis menggunakan analisis dengan aplikasi computer SPSS 2.30, berikut merupakan hasil pengujiannya.

4.6.1 Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini df data dihitung $73-2$ atau $df = 71$ dengan α 0,05 di dapat r_{tabel} 0,230. Jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	Valid	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan X1.1	0,599	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.2	0,463	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.3	0,518	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.4	0,490	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.5	0,331	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.6	0,334	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.7	0,437	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.8	0,438	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.9	0,339	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.10	0,352	0,230	Valid
Besaran Premi	Besaran Premi X2.1	0,766	0,230	Valid

	Besaran Premi X2.2	0,628	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.3	0,662	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.4	0,682	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.5	0,658	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.6	0,790	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.7	0,601	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.8	0,695	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.9	0,706	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.10	0,672	0,230	Valid
Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah Y.1	0,681	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.2	0,785	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.3	0,684	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.4	0,751	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.5	0,775	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.6	0,713	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.7	0,700	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.8	0,753	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.9	0,689	0,230	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, seluruh item adalah valid karena nilai r_{tabel} lebih kecil dibandingkan nilai r_{hitung} . Semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas serta dapat mengukur dengan dengan tepat dan cermat.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa sejauh mana pengukuran tersebut memberikan hasil yang relatif tidak berbeda dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Uji reliabilitas yang dilakukan pada semua item pertanyaan kuesioner yang diberikan ada 73 orang responden. Item pertanyaan dinyatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	10 Item Pertanyaan	0,884	Reliabel
Besaran Premi (X_2)	10 Item Pertanyaan	0,875	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	9 Item Pertanyaan	0,887	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.7 keterangan di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60. Dengan demikian variabel (kualitas pelayanan, besaran premi, dan kepuasan nasabah) dapat dikatakan sangat reliabel. Untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,884 yang berarti sangat reliabel, besaran premi (X_2) sebesar 0,875 yang membuktikan bahwa variabel besaran premi adalah sangat reliabel, dan nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,887 juga membuktikan bahwa nilai 0,887 sangat reliabel.

4.7 Analisi Data

4.7.1 Uji Asumsi Klasik

4.7.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah populasi data distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan ketentuan :

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Dalam uji normalitas juga menggunakan grafik P-P Plot dengan melihat penyebaran data di sekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal dapat dikatakan normal. Akan tetapi, jika penyebaran data jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal dapat dikatakan tidak mengikuti asumsi normal.

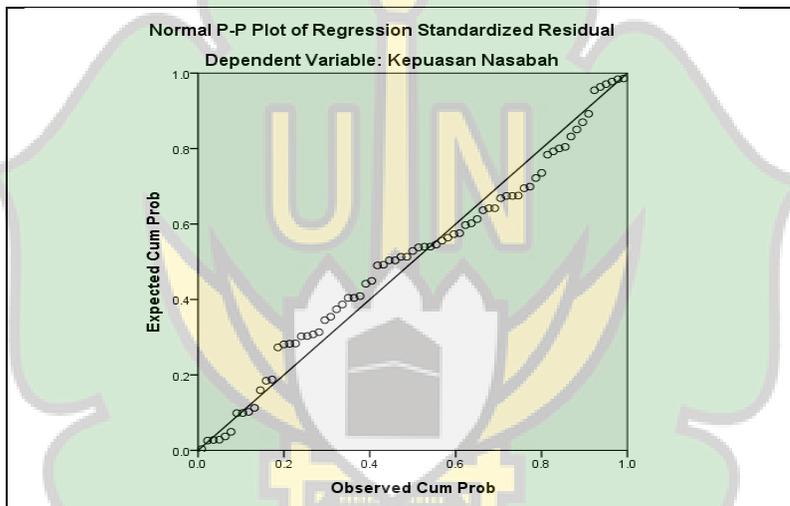
Tabel 4.8
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		73
Normal	Mean	.000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.98240991
Most Extreme	Absolute	.092
Differences	Positive	.079
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil Tabel 4.8 uji normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini memiliki nilai normalitas yang didapatkan 0,200 yang artinya $> 0,05$ maka nilai tersebut berdistribusi normal.



Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Gambar 4.2
Grafik Normal P-P Plot

Dilihat dari Gambar 4.2 P-P Plot tersebut juga menunjukkan hasil penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal yang berarti residual data berdistribusi normal.

4.7.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas atau tidak.

Dengan uji multikolinearitas ini akan melihat nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) pada model regresi.

Dapat dikatakan multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas (X_1 dan X_2) lebih besar dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Jika nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 maka dapat dikatakan terjadi multikolinearitas yang tinggi (Danang, 2011:79). Dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.278	4.621		-.709	.480		
Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

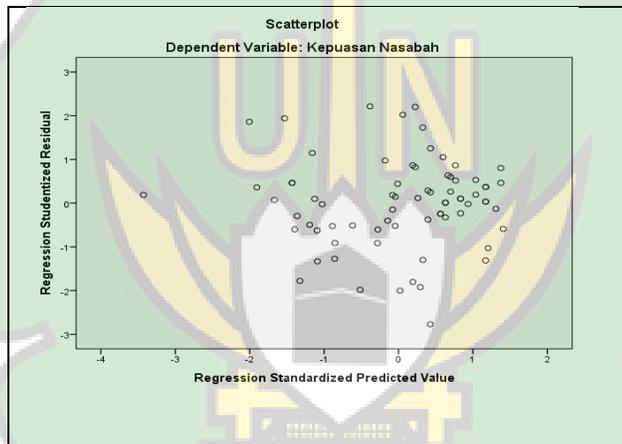
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.9 hasil tersebut dapat dilihat dari nilai tolerance pada semua variabel $X > 0,05$ ($X_1 = 0,868$; $X_2 = 0,868$) maka diantara tidak terjadi multikolinearitas. Dan dilihat juga dari hasil perhitungan VIF bahwa nilai VIF pada semua variabel $X < 10$ ($X_1 = 1,153$; $X_2 = 1,153$), maka antara nilai tolerance ataupun VIF sama-sama menunjukkan hasil diantara variabel tidak terjadi multikolinearitas.

4.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yakni adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Dengan uji ini akan diketahui antara variabel kualitas pelayanan, besaran premi dan kepuasan nasabah terhadap kesamaan varian atau tidak.



Sumber : Data primer diolah dengan, 2019

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.3 grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0 pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi. Selain melihat grafik

scatterplot, pengujian heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan uji *glejser*. Uji *glejser* dilakukan dengan mentransformasi nilai residual menjadi *absolut residual* dan meregresikan dengan variabel independen. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*.

Tabel 4.10
Hasil Heteroskedastisitas Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.086	3.059		1.990	.051
Kualitas Pelayanan	-.070	.071	-.125	-.986	.328
Besaran Premi	-.021	.053	-.050	-.397	.693

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa kedua variabel memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.7.1.4 Uji Autokorelasi

Adapun hasil uji autokorelasi menggunakan uji koefisien Durbin-Watson sebagai berikut:

Tabel 4.11
Uji Autokorelasi
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.767 ^a	.588	.576	3.02472	2.250

a. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan table *output model summary*, diketahui nilai Durbin-Watson (d) adalah 2.250. Nilai ini akan kita bandingkan dengan nilai tabel Durbin-Watson pada signifikansi 5% dengan rumus (k;n). Adapun variabel independen berjumlah “K” = 2 dan jumlah sampel “N” = 73, maka (K ; N) = (2 ; 73). Nilai DL sebesar 1,5645 dan DU sebesar 1,6768.

Nilai Durbin-Watson (d) sebesar 2,250 lebih besar dari batas (DU) yaitu 1,6768 dan kurang dari (4-DU) $4 - 1,6768 = 2,3232$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah gejala autokorelasi dan analisis regresi linier berganda untuk uji hipotesis penelitian dapat dilanjutkan.

4.7.2 Uji Analisis Linear Berganda

Regresi linear berganda ini dipergunakan untuk mengukur arah dan besar pengaruh antara variabel bebas X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Besaran Premi) dengan variabel terikat yaitu Y (kepuasan nasabah) pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

Tabel 4.12
Hasil Uji Analisis Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.278	4.621		-.709	.480		
Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.11 yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

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

(4.1)

$$Y = -3,278 + 0,362X_1 + 0,601X_2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi berganda di atas memberikan pengertian bahwa :

- a) Koefisien regresi X_1 , diperoleh dari nilai (b_1) sebesar 0,362 atau 36,2% berarti apabila variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan menjadi nasabah (Y) PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memiliki nilai sebesar 0,362 atau 36,2% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- b) Koefisien regresi X_2 , diperoleh dari nilai (b_2) sebesar 0,601 atau 60,1% berarti apabila variabel besaran premi mengalami peningkatan sebesar satu satuan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan menjadi nasabah (Y) PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memiliki nilai sebesar 0,601 atau 60,1% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4.8 Pengujian Hipotesis

Setelah mendapatkan persamaan regresi linear berganda , selanjutnya untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai

tujuan penelitian, maka akan dilakukan uji hipotesis. Uji hipotesis yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi, uji keterandalan model (uji F), uji koefisien regresi (uji t), dan uji koefisien determinasi (*R-Square*).

4.8.1 Uji Pengaruh Simultan (F-Test)

Uji dilakukan apakah variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel yang berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tabel F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikan F pada output uji Anova. Jika signifikan dibawah 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 4.13
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	914.097	2	457.049	49.957	.000 ^b
Residual	640.423	70	9.149		
Total	1554.521	72			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Perbandingan nilai signifikan yang didapat $0,000 < 0,05$ maka, perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} didapat hasil $49,957 > 3,128$ Kesimpulan kualitas pelayanan dan besaran premi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.8.2 Uji Pengaruh Parsial (T-Test)

Uji T dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji ini menggunakan t test.

Tabel 4.14
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.278	4.621		-.709	.480		
Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial), diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

- a. t_{tabel} sebesar 1,667
- b. t_{hitung} sebesar 3,391
- c. Perbandingan nilai signifikan yang didapat $0,001 < 0,05$ maka, perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapat hasil $3,391 > 1,667$ atau $t_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$. Kesimpulan kualitas pelayanan X_1 secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah. Kualitas pelayanan memiliki angka t_{hitung} sebesar 3,391 dengan signifikan 0,001 perbandingan dengan nilai t_{tabel} didapat hasil $3,391 > 1,667$

atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} .

Sedangkan perbandingan nilai signifikannya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat signifikan yang lebih kecil daripada tingkat kesalahan. H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan menjadi nasabah.

2. Besaran Premi

a. t_{tabel} sebesar 1,667

b. t_{hitung} sebesar 7,524

c. Perbandingan nilai signifikan yang didapat $0,000 < 0,05$ maka, perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapat hasil $7,524 > 1,667$ atau $t_{hitung} > T_{tabel}$. Kesimpulan besaran premi X_2 secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah. Besaran premi memiliki angka t_{hitung} sebesar 7,524 dengan signifikan 0,000 perbandingan dengan nilai t_{tabel} didapat hasil $7,524 > 1,667$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} .

Sedangkan perbandingan nilai signifikannya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 > 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat signifikan yang lebih kecil daripada tingkat kesalahan. H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya besaran premi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan menjadi nasabah.

4.8.3 Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Koefisien determinasi atau *R-Square* merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.15
Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.576	3.02472

a. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Dataprimer yang diolah , 2019

Berdasarkan hasil Tabel 4.15 diatas maka diperoleh hasil *R-Square* sebesar 0,588 menunjukkan bahwa populasi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan besaran premi memberikan pengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah sebesar 0,588 atau 58,8%. Adapun 41,2% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.9 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah

Berdasarkan pembahasan pada uji parsial atau yang dikenal dengan uji t yang telah dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan menjadi nasabah (Y) asuransi jiwa. Hal ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan searah dengan variabel kepuasan menjadi nasabah, yaitu jika kualitas pelayanan naik maka kepuasan menjadi nasabah juga akan naik dan jika kualitas pelayanan turun maka kepuasan menjadi nasabah juga akan turun.

Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh termasuk kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa indikator kualitas pelayanan di mata pemegang polis atau nasabah sudah baik, yang berarti PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh telah berhasil melakukan pelayanan yang sesuai ekspektasi nasabah. Seluruh karyawan asuransi handal dalam melayani nasabah dalam hal mampu menjelaskan mengenai masing-masing produk asuransi, mampu menangani kesulitan atau masalah yang dihadapi nasabah, senantiasa bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah, produk yang telah dikonsumsi nasabah bagus dan dapat dipercaya, dan fasilitas kantor dalam kondisi baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani S (2012) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa

semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah, yang mana kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dibangun oleh perusahaan asuransi telah melekat dibenak nasabah sebagai pelayanan yang ramah dan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, pihak asuransi sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan yang akan dinilai oleh para nasabah, nasabah mampu mempengaruhi keputusan nasabah yang lainnya untuk menjadikan nasabah yang loyal.

4.9.1 Pengaruh Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah

Berdasarkan pembahasan pada uji parsial atau yang dikenal dengan uji t yang telah dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel besaran premi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan menjadi nasabah (Y) asuransi jiwa. Hal ini menyatakan bahwa variabel besaran premi searah dengan variabel kepuasan menjadi nasabah, yaitu jika besaran premi sesuai yang tertera dipolis atau sesuai yang di sepakati maka nasabah merasa puas dan jika besaran premi tidak sesuai dengan yang tertera dipolis atau sesuai yang disepakati maka nasabah tidak akan merasa puas atau bahkan kecewa.

Dalam hal ini, besaran premi pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh sesuai dengan yang disepakati atau yang tertera didalam polis yaitu tarif premi yang terjangkau sesuai dengan kemampuan nasabah dan ada kebebasan dalam menentukan

besaran premi, dalam pengelolaan premi keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana dibagi antara peserta dan perusahaan (bagi hasil) sesuai dengan nisbah yang disepakati, perhitungan premi sesuai dengan kontrak yang disepakati atau sesuai usia calon nasabah, dan nasabah lebih tertarik dengan asuransi syariah karena tidak ada unsur bunga yaitu perhitungan premi berasal dari iuran dana tabarru atau dana sosial, nasabah juga setuju bahwa premi dapat menghindari nasabah dari kebangkrutan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Minatiningsih (2016) menunjukkan bahwa premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Artinya pengaruh variabel premi dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi. Ini menunjukkan bahwa besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena besaran premi yang terjangkau dan sesuai perjanjian yang ditentukan oleh pihak asuransi atau sesuai dengan kemampuan nasabah membuat nasabah itu sendiri merasa puas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang menjadi anggota asuransi. Sebaliknya jika besaran premi tidak sesuai maka nasabah tidak merasa puas. Alasannya, nasabah merasa dibohongi karena tidak sesuai dengan kesepakatan atau yang tertera dipolis.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan dan besaran premi terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan dan besaran premi secara simultan menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.
2. Variabel kualitas pelayanan secara parsial menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.
3. Variabel besaran premi secara parsial menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dianjurkan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Asuransi

- a. PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal tersebut harus dipertahankan supaya nasabah tetap merasa nyaman ketika berurusan dengan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Walaupun sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh baik, namun perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dimilikinya.
 - b. Untuk premi yang ditetapkan oleh PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, nasabah berpendapat bahwa besaran premi tersebut telah sesuai dengan tarif yang ditentukan dipolis asuransi. Oleh karena itu hal lain yang harus dilakukan oleh pihak asuransi, yaitu harus memperluas lagi informasi yang diberikan pada masyarakat mengenai produk asuransi syariah. Dengan begitu diharapkan pengetahuan masyarakat mengenai asuransi syariah dapat meningkat.
- ## 2. Bagi penelitian selanjutnya
- a. Memilih indikator penelitian yang lebih banyak dan bervariasi serta disesuaikan dengan situasi dan kondisi objek penelitian.

- b. Menambahkan jumlah sampel agar hasil yang di dapat lebih akurat dan bervariasi.
- c. Pastikan bahwa responden mengerti maksud dari kuesioner yang akan diteliti, misalnya dengan cara peneliti memberikan penjelasan secara langsung kepada responden agar data yang diperoleh akurat dan sesuai dengan yang diharapkan dalam penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

Al-quran dan Terjemah.

Adisaputro Aristyo, Suryoko Sri, dan Nugraha Susanta Hari. (2013). *“Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang)”*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik : Universitasu Diponegoro.

Ali, Hasan AM. (2004). *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta : Kencana.

Amrin, Abdullah. (2006). *Asuransi Syariah : Keberadaannya dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta : IKAPI.

Bungin, Burhani. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta : Kencana.

Darmawan, Deni. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Darmawi, Herman. (2000). *Manajemen Asuransi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sinungan, Darsyah Moch. (1990). *Manajemen Dana Asuransi*. Jakarta : Rineka Cipta.

Dewi, Gemala. (2004). *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Di Indonesia*. Jakarta : Kencana.

Djazuli, H.A. dan Jazwari, Yadi. (2002). *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

- Djojosoedarso, Soeisno. (2003). *Prinsip-prinsip dan Manajemen Resiko Asuransi*. Jakarta : PT. Salemba Empat Satria
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustadi, Danang. (2017). *Pengaruh Besaran Premi, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Syariah (Studi Mahasiswa FEBI UIN Sunan kalijaga Yogyakarta)*". Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hartono, Sri Rejeki. (1997). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Hermansyah. (2006). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta:Kencana.
- Hidayatillah Intan, Suryoko Sri, dan Prabawani Bulan. (2015). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang)"*. Jurnal Fakultas Sosial dan Ilmu Politik : Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Irianto, Agus. (2014). *Statistik Konsep Dasar, Aplikasi Dan Pengembangannya*. Edisi Kedua. Jakarta : Kencana.
- Ismanto, Kuat. (2009). *Manajemen Syariah : Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Lubis, Suhwardi K. (2002). *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta : Sinar Grafika.

- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Minatiningsih, Cahya. (2016). “*Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Purwokerto*”. Skripsi Dakwah Dan Komunikasi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Muazizah, Siti. (2018). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam : IAIN Tulungagung.
- Muhaimin, Iqbal. (2005). *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik*. Jakarta : Gema Insani Press.
- Muhajirin Dan Maya Panorama.(2017). *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Idea Press.
- Priyatno, Duwi. (2010). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS I*. Yogyakarta : Andi.
- PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, 2019.
- Rangkuti, Freddy. (2004). *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ristanti, Filda Anggun. (2018). “*Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil pada Tahun 2017 di Asuransi Bumiputera Muda (Bumida) Syariah Surabaya*”. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam : UIN Sunan Ampel Surabaya.

- Sarwono, Jonathan. (2006). *Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Sudarsono, Heri. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sula, Syakir Muhammad. (2004). *Asuransi Syariah*. Jakarta : Gema Insani.
- Suryani S.Irma, Ade. (2012). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Tafakul Umum Cabang Pekanbaru*”. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial : UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Tendi Mahadi. Sun Life Financial Syariah Lebarakan Sayap Ke Aceh, <http://keuangan.kontan.co.id/news/sun-life-syariah-lebarakan-sayap-ke-aceh>, di akses pada 15 Juli 2019.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offest.
- UU RI No.2 Tahun 1992. *Tentang Perasuransian*
- Widayanta, Heru. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Hotel Laras Asri Resort dan SPA Salatiga*, tesis tidak diterbitkan. Yogyakarta Universitas Gajah Maja.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Terima kasih saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima dan mengisi kuesioner ini. Saya mahasiswa tingkat akhir jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sedang melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh”***. Kuesioner ini dibuat sebagai sarana dalam rangka mendukung pembuatan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian secara objektif. Data yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat saya

Noura Rouzaton
NIM : 150603228

A. Identitas Responden

Petunjuk : mohon isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara dibawah ini dan berilah tanda (√) pada pilhan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
(boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : Krg 20 thn 21-35 Thn
 36-50 Tahun Lbh 50 thn
4. Pendidikan Terakhir : SD/Sederajat S1
 SMP/Sederajat S2
 SMA/Sederajat S3
 D3
5. Pekerjaan : PNS IRT
 Wirasw Lain-Lain
 Karyawan
6. Lama Menjadi Nasabah : 2016 2018
 2017 2019

B. Petunjuk pengisian kuesioner

Mohon mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan (√) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TD : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Mempermudah responden memahami pernyataan-pernyataan pada kuesioner, maka penulis memberikan informasi sedikit mengenai pengertian premi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah.

- a) Premi/uang kontribusi adalah besarnya uang yang diberikan tertanggung (nasabah) kepada pihak penanggung (Asuransi Sun Life Financial Syariah Indonesia), dan sistem pengangsuran uang tanggungan sesuai kesepakatan yang ada di polis nasabah, dan didalam premi asuransi syariah ada dana *tabarru'* yaitu dana sosial.
- b) Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan karyawan asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh meliputi dari fasilitas ruangan, parkir, penampilan karyawan, sopan santun dan sikap karyawan,

dan tanggapan atau respon dari nasabah mengenai masalah yang sedang dihadapi.

- c) Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan oleh nasabah karena telah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa yang memberikan tingkat kenikmatan yang lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seorang nasabah karena telah menggunakan asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

C. Kuesioner Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Indikator	No	Pertanyaan	Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1.	PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah					
	2.	PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memberikan produk yang ditawarkan oleh pihak asuransi kepada nasabah sesuai yang dijanjikan					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3.	Karyawan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dalam menyampaikan					

		produk dengan jelas kepada nasabah					
	4.	PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)	5.	PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memiliki karyawan yang selalu teliti dalam memberikan pelayanan					
	6.	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk yang ditawarkan kepada nasabah					
Empati (<i>Emphaty</i>)	7.	PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus nasabah secara individu					
	8.	Karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah					
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	9.	Ruangan dan layanan di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh terasa nyaman dan bersih					

		dan pegawainya berpenampilan rapi sesuai syariah.					
	10.	Area parkir luas sehingga nasabah nyaman dan aman dalam meletakkan kendarann di parkirann tersebut					

D. Kuesioer Penelitian Variabel Besaran Premi (X_2)

Indikator	No	Pertanyaan	Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
Tarif Premi	1.	Premi/kontribusi pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh terjangkau dan adil seseuai dengan kemampuan nasabahnya					
	2.	Ada kebebasan untuk menentukan besarnya uang kontribusi atau premi					
Perhitungan Premi	3.	Perhitungan premi/kontribusi berdasarkan usia calon nasabah					
	4.	Premi yang dibayar oleh nasabah asuransi tergantung sifat kontrak yang telah dibuat antara perusahaan asuransi dengan tertanggung yaitu premi meningkat (<i>natural Premium-increasing premium</i>) dan premi merata (<i>level premium</i>)					
Pengelolaan Premi	5.	Pengelolaan dana premi/kontribusi yang dibayarkan oleh nasabah dikelola oleh perusahaan melalui akad wakalah bil ujarah					
	6.	Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana dibagi antara para peserta dan perusahaan sesuai dengan ketentuan (nisbah) yang telah disepakati					
Unsur Premi	7.	Tidak ada unsur bunga dalam pengelolaan tarif premi/kontribusi					
	8.	Nasabah lebih tertarik dengan asuransi syariah karena unsur perhitungan premi atau uang kontribusi berasal dari iuran dana <i>tabarru</i> atau dana sosial					
Fungsi Premi	9.	Salah satu fungsi premi asuransi pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh adalah sebagai dana <i>tabarru</i> dari peserta (life insurance) yaitu dana sosial yang diberikan dan diikhhlaskan oleh peserta, jika sewaktu-waktu akan dipergunakan untuk membayar klaim atau manfaat asuransi					

		(life & general insurance)					
	10.	Adanya premi untuk menghindari nasabah dari kebangkrutan sehingga nasabah mampu kembali bangkit seperti keadaan sebelum dia mengalami kerugian.					

E. Kuesioner Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	No	Pertanyaan	Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian Harapan	1.	Kualitas pelayanan pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh sesuai dengan harapan nasabah					
	2.	Nyaman bila mendatangi kantor dan mendapatkan manfaat sesuai dengan harapan nasabah					
	3.	Premi atau uang kontribusi pada PT. Sun Life Financial Syariah sesuai dengan harapan nasabah					
Minat Berkunjung Kembali	4.	Nasabah berminat berkunjung kembali karena pelayanan oleh pihak asuransi memuaskan					
	5.	Nasabah berminat berkunjung kembali karena premi yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan nasabah					
	6.	Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk					
Kesediaan Merekomendasikan	7.	Nasabah bersedia merekomendasikan produk-produk yang ada pada PT. Sun Life Financial Syariah cabang Banda Aceh kepada orang lain					
	8.	Nasabah bersedia merekomendasikan bahwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh kepada orang lain sebagai salah satu asuransi syariah yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan besaran premi yang terjangkau sesuai dengan kemampuan nasabah					
	9.	Adanya rekomendasi dari nasabah sebagai anggota asuransi jiwa pada PT. Sun Life Financial Syariah					

Lampiran 2

Persentase Karakteristik Dan Tanggapan Responden

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	35	47,9%
2.	Perempuan	38	52,1%
	Total	73	100%

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Resonden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang Dari 20 Tahun	4	5,5%
2.	21-35 Tahun	42	57,5%
3.	36-50 Tahun	21	28,8%
4.	Lebih Dari 50 Tahun	6	8,2%
	Total	73	100%

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA/Sederajat	31	42,5%
2.	D3	9	12,3%
3.	S1	30	41,1%
4.	S2	3	4,1%
	Total	73	100%

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS	11	15,1%
2.	Wiraswasta	12	16,4%
3.	Karyawan	9	12,3%
4.	Ibu Rumah Tangga	6	8,2%
5.	Lain-Lain	35	47,9%
	Total	73	100%

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	2016 Sampai Sekarang	8	11,0%
2.	2017 Sampai Sekarang	19	26,0%
3.	2018 Sampai Sekarang	19	26,0%
4.	2019 Sampai Sekarang	27	37,0%
	Total	73	100%

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah
1	1	2	3	5	4
2	1	2	5	3	4
3	1	2	4	2	4
4	2	2	3	5	4
5	2	2	5	2	3
6	1	2	5	3	4
7	2	1	3	5	1
8	2	2	3	5	2
9	1	4	5	2	1
10	2	3	3	4	2
11	1	3	3	5	4
12	2	2	5	3	4
13	2	2	5	5	4
14	1	2	5	5	4
15	1	3	6	2	3
16	1	4	5	5	1
17	1	4	5	5	4
18	1	2	5	5	4
19	1	4	5	2	4
20	1	1	3	5	2
21	2	3	4	4	2
22	1	4	5	5	2
23	1	3	5	2	1

24	2	3	3	4	4
25	1	2	5	3	3
26	1	2	3	5	4
27	1	2	3	2	4
28	2	2	5	5	2
29	1	2	5	2	3
30	2	3	6	1	1
31	1	3	6	1	2
32	2	3	3	2	2
33	2	2	5	5	4
34	2	2	3	5	3
35	2	2	3	5	4
36	2	2	3	5	4
37	2	2	3	5	2
38	2	2	3	5	4
39	2	2	3	5	3
40	1	3	5	1	3
41	2	3	5	1	4
42	1	3	3	2	4
43	1	2	3	2	2
44	2	2	3	4	3
45	2	2	4	3	3
46	2	3	4	5	3
47	1	2	4	5	2
48	1	3	3	5	2
49	2	2	5	3	2
50	1	3	5	1	3
51	2	2	5	3	3
52	1	2	5	1	3
53	1	1	5	3	4
54	2	2	5	1	2
55	2	2	3	3	2
56	2	2	4	5	3

57	2	2	5	1	3
58	2	2	5	1	3
59	2	2	5	5	3
60	2	2	4	5	2
61	1	2	4	5	2
62	2	2	3	5	3
63	2	1	3	5	4
64	1	2	5	1	4
65	2	2	3	5	4
66	1	3	3	5	2
67	2	3	3	4	2
68	1	3	5	1	4
69	1	4	3	5	1
70	1	3	4	2	3
71	1	3	3	5	4
72	2	3	4	4	1
73	2	2	3	5	1

Keterangan

Jenis Kelamin	Laki-Laki	1
	Perempuan	2
Usia	Kurang Dari 20 Tahun	1
	21-35 Tahun	2
	36-50 Tahun	3
	Lebih Dari 50 Tahun	4
Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat	1
	SMP/Sederajat	2
	SMA/Sederajat	3
	D3	4
	S1	5
	S2	6
	S3	7
Pekerjaan	PNS	1
	Wiraswasta	2
	Karyawan	3
	Ibu Rumah Tangga	4
	Lain-Lain	5

	2016 Sampai Sekarang	1
	2017 Sampai Sekarang	2
	2018 Sampai Sekarang	3
	2019 Sampai Sekarang	4

2. Tanggapan Responden

No Responden	Kualitas Pelayanan										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	47
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	45
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	40
5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44
6	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	45
7	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	40
8	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	39
9	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
10	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	45
11	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	45
12	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	46
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	43
14	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	46
15	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	28
16	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	43
17	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	40
18	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	41
19	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	45
20	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
21	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	43
22	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	42
23	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	44

24	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	46
26	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	48
27	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	42
28	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	38
29	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	37
30	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	41
31	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	40
32	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	39
33	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	36
34	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
35	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35
36	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	39
37	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	42
38	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	44
39	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	42
40	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	41
41	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	41
42	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	40
43	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
44	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	43
45	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	37
46	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	43
47	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	45
48	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
49	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	41
50	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	44
51	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	45
52	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	41
53	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	44
54	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43

55	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	44
56	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	45
57	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	44
58	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	46
59	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	45
60	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
61	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
62	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	47
63	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	43
64	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	45
65	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
66	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	49
67	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	40
68	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	46
69	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44

No Responden	Kualitas Pelayanan										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
70	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	45
71	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	45
72	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47
73	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	43

No Responden	Besaran Premi										Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38

6	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36
7	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
8	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	46
9	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46
10	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
11	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
12	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	34
13	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	34
14	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
15	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	31
16	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
17	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37
18	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	35
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
20	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	43
21	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
22	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
23	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	43
24	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	40
25	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
27	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	42
28	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	34
29	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
30	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	35

No	Besaran Premi										Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
31	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35
32	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	43
33	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	40
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	34

35	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
36	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	38
37	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	36
38	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	42
39	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
40	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
41	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
42	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	40
45	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
46	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
48	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
49	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
50	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	45
51	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
52	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
55	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
56	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	43
57	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
58	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
59	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
60	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
61	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
62	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	32
63	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
64	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
65	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	44
66	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
67	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44

68	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

No	Besaran Premi										Total X2
Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
69	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45
70	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
71	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
72	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
73	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44

No	Kepuasan Nasabah									Total Y
Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
6	3	4	4	3	4	3	4	4	3	32
7	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
9	5	5	4	5	4	5	5	5	4	42
10	4	5	4	5	5	5	4	5	5	42
11	4	5	4	5	5	4	4	5	5	41
12	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30
13	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
14	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42
15	3	3	2	3	3	3	2	3	4	26
16	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
17	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
19	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30
20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43

21	5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
22	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
23	5	5	3	4	5	5	4	5	5	41
24	4	5	4	4	5	5	4	4	5	40
25	5	5	5	4	4	5	5	4	4	41
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
27	4	4	3	4	5	4	3	4	5	36
28	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
29	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
30	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
31	3	4	5	4	4	5	5	4	4	38
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
33	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
34	4	4	4	3	5	4	4	3	5	36
35	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31
36	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
37	4	4	5	4	4	3	5	4	4	37
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
39	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
40	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31
41	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
43	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
44	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
45	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
46	5	4	4	4	5	5	4	4	5	40
47	4	5	5	5	4	5	5	5	4	42
48	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
49	5	4	4	3	5	4	4	3	5	37
50	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39
51	3	4	4	4	5	4	5	4	5	38
52	3	4	4	5	4	5	4	5	4	38
53	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41

54	4	4	3	5	4	4	3	5	4	36
55	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
56	4	5	4	3	4	4	4	3	4	35
57	4	5	5	4	4	5	5	4	4	40
58	5	4	4	4	5	4	4	4	5	39
59	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
60	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
62	4	4	2	3	2	4	3	2	4	28
63	4	5	4	5	4	4	4	5	4	39
64	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
65	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
67	4	4	4	5	4	4	5	5	4	39
68	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
69	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
70	4	5	5	4	5	5	5	4	5	42
71	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
72	4	5	4	5	5	5	4	5	5	42
73	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33



Lampiran 3

Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total_X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.580**	.529**	.408*	.446**	.520**	.382**	.581*	.550**	.498**	.599**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.2 Pearson Correlation	.580**	1	.399**	.471*	.508**	.485**	.440**	.527*	.439**	.442**	.463**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.3 Pearson Correlation	.529**	.399**	1	.328*	.292*	.583**	.422**	.323*	.494**	.522**	.518**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.012	.000	.000	.005	.000	.000	.000
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.4 Pearson Correlation	.408*	.471**	.328**	1	.354**	.385**	.530**	.389*	.303**	.268*	.490**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005		.002	.001	.000	.001	.009	.022	.000
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.5 Pearson Correlation	.446**	.508**	.292**	.354*	1	.336**	.575**	.451*	.499**	.399**	.331**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.002		.004	.000	.000	.000	.000	.004
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.6 Pearson Correlation	.520**	.485**	.583**	.385*	.336**	1	.392**	.452*	.458**	.344**	.334**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.004		.001	.000	.000	.003	.004
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.7 Pearson Correlation	.382**	.440**	.422**	.530*	.575**	.392**	1	.285*	.492**	.295*	.437**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.001		.015	.000	.011	.000
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.8 Pearson Correlation	.581**	.527**	.323**	.389*	.451**	.452**	.285*	1	.469**	.327**	.438**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.001	.000	.000	.015		.000	.005	.000
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.9 Pearson Correlation	.550**	.439**	.494**	.303*	.499**	.458**	.492**	.469*	1	.407**	.339**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.000		.000	.003
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1.10 Pearson Correlation	.498**	.442**	.522**	.268*	.399**	.344**	.295**	.327*	.407**	1	.352**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.022	.000	.003	.011	.005	.000		.002
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Total_X1 Pearson Correlation	.599**	.463**	.518**	.490*	.331**	.334**	.437**	.438*	.339**	.352**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.004	.000	.000	.003	.002	
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Variabel Besaran Premi

		Correlations										Total_X 2
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
X2 .1	Pearson Correlation	1	.201	.435**	.516**	.449**	.854**	.213	.506**	.568**	.508**	.766**
	Sig. (2-tailed)		.087	.000	.000	.000	.000	.071	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .2	Pearson Correlation	.201	1	.276*	.325**	.306**	.319**	.920**	.284*	.349**	.288*	.628**
	Sig. (2-tailed)	.087		.018	.005	.008	.006	.000	.015	.002	.014	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .3	Pearson Correlation	.435**	.276*	1	.232*	.410**	.465**	.205	.911**	.270*	.372**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.018		.048	.000	.000	.082	.000	.021	.001	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .4	Pearson Correlation	.516**	.325**	.232*	1	.237*	.499**	.371**	.268*	.922**	.242*	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.048		.043	.000	.001	.022	.000	.039	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .5	Pearson Correlation	.449**	.306**	.410**	.237*	1	.474**	.237*	.393**	.192	.905**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.043		.000	.043	.001	.104	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .6	Pearson Correlation	.854**	.319**	.465**	.499**	.474**	1	.281*	.480**	.547**	.490**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000		.016	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .7	Pearson Correlation	.213	.920**	.205	.371**	.237*	.281*	1	.241*	.369**	.238*	.601**
	Sig. (2-tailed)	.071	.000	.082	.001	.043	.016		.040	.001	.043	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .8	Pearson Correlation	.506**	.284*	.911**	.268*	.393**	.480**	.241*	1	.307**	.417**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.022	.001	.000	.040		.008	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .9	Pearson Correlation	.568**	.349**	.270*	.922**	.192	.547**	.369**	.307**	1	.247*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.021	.000	.104	.000	.001	.008		.035	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2 .10	Pearson Correlation	.508**	.288*	.372**	.242*	.905**	.490**	.238*	.417**	.247*	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.001	.039	.000	.000	.043	.000	.035		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Tot al_ X2	Pearson Correlation	.766**	.628**	.662**	.682**	.658**	.790**	.601**	.695**	.706**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.447**	.366**	.473**	.437**	.480**	.341**	.450**	.457**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.2	Pearson Correlation	.447**	1	.438**	.550**	.584**	.583**	.455**	.523**	.578**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.3	Pearson Correlation	.366**	.438**	1	.308**	.496**	.371**	.856**	.344**	.280*	.684**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.008	.000	.001	.000	.003	.016	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.4	Pearson Correlation	.473**	.550**	.308**	1	.377**	.558**	.362**	.925**	.337**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008		.001	.000	.002	.000	.004	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.5	Pearson Correlation	.437**	.584**	.496**	.377**	1	.396**	.465**	.431**	.847**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.001	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.6	Pearson Correlation	.480**	.583**	.371**	.558**	.396**	1	.423**	.531**	.377**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001		.000	.000	.001	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.7	Pearson Correlation	.341**	.455**	.856**	.362**	.465**	.423**	1	.369**	.298*	.700**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.002	.000	.000		.001	.010	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.8	Pearson Correlation	.450**	.523**	.344**	.925**	.431**	.531**	.369**	1	.320**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.001		.006	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.9	Pearson Correlation	.457**	.578**	.280*	.337**	.847**	.377**	.298*	.320**	1	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.004	.000	.001	.010	.006		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Total_Y	Pearson Correlation	.681**	.785**	.684**	.751**	.775**	.713**	.700**	.753**	.689**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	73	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.884	10

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

2. Uji Reliabilitas Variabel Besaran Premi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	73	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.875	10

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

1. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	73	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.887	9

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 5

Uji Asumsi Klasik

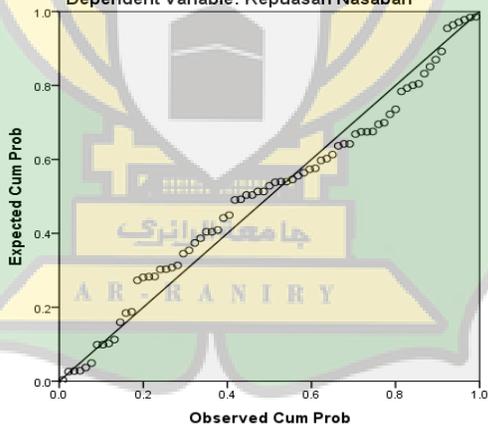
1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.98240991
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.079
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



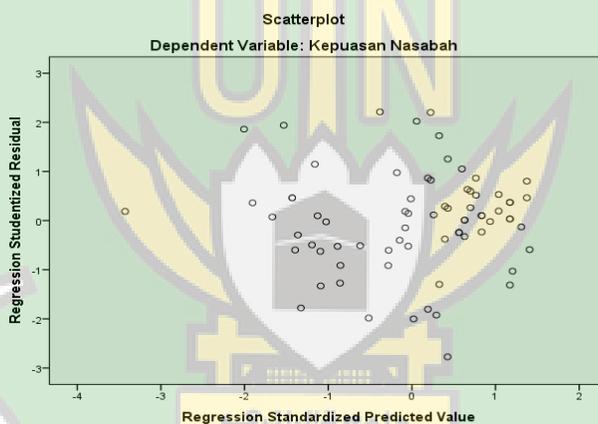
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.278	4.621		-.709	.480		
	Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
	Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

3. Uji Heteroskedastisitas



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.086	3.059		1.990	.051
	Kualitas Pelayanan	-.070	.071	-.125	-.986	.328
	Besaran Premi	-.021	.053	-.050	-.397	.693

a. Dependent Variable: Abs_Res

4. Uji Autokolerasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.767 ^a	.588	.576	3.02472	2.250

a. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

5. Uji Analisis Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.278	4.621		-.709	.480		
	Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
	Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 6

Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	914.097	2	457.049	49.957	.000 ^b
Residual	640.423	70	9.149		
Total	1554.521	72			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Kualitas Pelayanan

2. Uji t (Koefisien Regresi Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.278	4.621		-.709	.480		
Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

3. Koefisien Determinasi (R-Square)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.576	3.02472

a. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 7

Tabel r
(Koefisien Korelasi Sederhana)
Tingkat Signifikansi Untuk Uji satu Arah Dan Dua Arah

df=(N-2)	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678

Sumber : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

Lampiran 8

Tabel Durbin-Watson (DW) Pada Signifikansi 5%

N	K=1		K=2		K=3	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4990	1.6946
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6660	1.5122	1.6988
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5281	1.7041
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176
83	1.6139	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187
84	1.6164	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199
85	1.6188	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210

Sumber : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), dari :

<http://www.stanford.edu>

Lampiran 9

Tabel F
(Taraf signifikansi 0,05)

Df 2	Df1							
	1	2	3	4	5	6	7	8
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.739	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.101	2.712	2.470	2.322	2.207	2.119	2.049

Sumber: Function Statistical Microsoft Excel

Lampiran 10

Tabel t
(Pada taraf signifikansi 0,05) 1 sisi (0,05) dan 2 sisi (0,025)

Df	Sinifikansi		Df	Siknifikansi	
	0.025	0.05		0.025	0.05
1	12.706	6.314	46	2.013	1.679
2	4.303	2.920	47	2.012	1.678
3	3.182	2.353	48	2.011	1.677
4	2.776	2.132	49	2.010	1.677
5	2.571	2.015	50	2.019	1.676
6	2.147	1.943	51	2.008	1.675
7	2.365	1.8+5	52	2.007	1.675
8	2.306	1.80	53	2.006	1.674
9	2.262	1.863	54	2.005	1.674
10	2.228	1.832	55	2.004	1.673
11	2.201	1.716	56	2.003	1.673
12	2.179	1.792	57	2.002	1.672
13	2.160	1.781	58	2.002	1.672
14	2.145	1.771	59	2.001	1.671
15	2.131	1.763	60	2.000	1.671
16	2.120	1.756	61	2.000	1.670
17	2.110	1.740	62	1.999	1.660
18	2.101	1.744	63	1.998	1.669
19	2.093	1.739	64	1.998	1.669
20	2.086	1.725	65	1.997	1.669
21	2.080	1.721	66	1.997	1.668
22	2.074	1.727	67	1.996	1.668
23	2.069	1.714	68	1.995	1.668
24	2.06.	1.711	69	1.995	1.667
25	2.060	1.718	70	1.994	1.667
26	2.056	1.706	71	1.994	1.667
27	2.052	1.703	72	1.993	1.666
28	2.048	1.701	73	1.993	1.666
29	2.045	1.609	74	1.993	1.666
30	2.042	1.697	75	1.992	1.665
31	2.040	1.696	76	1.992	1.665
32	2.037	1.694	77	1.991	1.665
33	2.035	1.692	78	1.991	1.665
34	2.032	1.691	79	1.990	1.664
35	2.030	1.690	80	1.990	1.664
36	2.028	1.688	81	1.990	1.664

37	2.026	1.687	82	1.989	1.664
38	2.024	1.686	83	1.989	1.663
39	2.023	1.685	84	1.989	1.663
40	2.021	1.684	85	1.988	1.663

Sumber: Function Statistical Microsoft Excel

