



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syari'ah (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah AL - AMIN)

Yeza Ayu Pratiwi

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin

Sissah

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin

Firman Syah Noor

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin

Jl. Jambi – Muara Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren Jaluko Kab. Muaro Jambi 31346

Telp. (0741) 582021,

Jambi, Indonesia .

*Korespondensi penulis: ayupratiwiyeza@gmail.com **

Abstract. *This research focuses on "Quality of Service, Premium Rates and Customer Satisfaction of Service Users of PT. AL - AMIN Sharia Life Insurance, Jambi Branch. The purpose of this research is to find out how much influence the premium and the quality of service and company prices have on insurance customer satisfaction PT. AL - AMIN Sharia Life Insurance Jambi branch. This type of research, if reviewed from the research plan, can be classified into quantitative research and the data analysis method used is multiple linear regression analysis. The sample used in this study was 64 life insurance customers at AL - AMIN. From the results of the t test variable Quality of Service (X1) with a t count value of $0.668 < t$ table value of 1.999 (t table = $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0.025; 62) = 1.999$) and a significant value of $0.506 < 0,05$. So it can be concluded that H_0 is accepted and H_a is rejected. From the test results it can be stated that partially Service Quality (X1) has a significant effect on Customer Satisfaction (Y). And the results of the t test for the premium rate variable (X2) have a significant value for the premium rate for Y, with a t-value of $-1.209 < t$ -table value of 1.999 (t table = $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0.025; 62) = 1.999$) and a significant value of $0.231 < 0.05$. Thus H_0 is accepted and H_a is rejected. From the test results it can be stated that partially the Premium Rate has a significant effect on Customer Satisfaction. From the results of hypothesis testing f it is known that the variable Service Quality (X1) and Premium Rates (X2) simultaneously (together) affect the dependent variable (Satisfaction). This is evidenced by using the value of f count $> f$ table where $0.928 > 0.315$ (f table = $f(k; n.k) f(2; 62) = 3.15$) and a significant value of $0.401 < 0.05$.*

Keywords: *Service Quality, Premium Rates and Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini berfokus pada "Kualitas Pelayanan, Tarif Premi Dan Kepuasan Nasabah Pengguna Jasa PT. Asuransi Jiwa Syariah AL - AMIN Cabang Jambi". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah AL - AMIN

cabang Jambi. Jenis penelitian ini jika di tinjau dari rencana penelitian maka dapat digolongkan kedalam penelitian kuantitatif dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 64 orang nasabah asuransi jiwa di AL - AMIN. Dari hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan nilai $t_{hitung} 0,668 < \text{nilai } t_{tabel} 1,999$ ($t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 62) = 1,999$) dan nilai signifikan $0,506 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dan hasil uji t variabel Tarif Premi (X_2) mempunyai nilai signifikan untuk Tarif Premi terhadap Y adalah dengan nilai $t_{hitung} -1,209 < \text{nilai } t_{tabel} 1,999$ ($t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 62) = 1,999$) dan nilai signifikan $0,231 < 0,05$. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial Tarif Premi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dari hasil uji hipotesis f diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Tarif Premi (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan). Hal ini dibuktikan dengan menggunakan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dimana $0,928 > 0,315$ ($f_{tabel} = f(k; n.k) f(2; 62) = 3.15$) dan nilai signifikan sebesar $0,401 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tarif Premi dan Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Asuransi atau *insurance* memiliki arti menanggung suatu kerugian yang terjadi.¹ Sedangkan di dalam bahasa Arab asuransi diambil dari kata *أمن* yang berarti aman dan juga dikenal dengan istilah: (*ta'mîn, takâful atau tadhâmun*) yang berartikan saling menanggung.²

Praktek asuransi sudah ada sejak zaman sebelum Rasulullah SAW. Asuransi merupakan budaya dari suku Arab kuno.³ Mulai dari sebelum masehi saat perkembangan Yunani di bawah kekuasaan Alexander The Great (356-323 BC).

Asuransi syariah di Indonesia merupakan sebuah cita-cita yang telah dibangun sejak lama, dan telah menjadi sebuah lembaga asuransi modern yang siap melayani umat Islam Indonesia dan bersaing dengan lembaga asuransi konvensional. Pada tahun 1994,

¹ Lifepal, 'Apa Itu Asuransi? Ini Pengertian, Unsur, Dan Jenisnya', *Lifepal.Co.Id*, 2022, 2 <<https://lifepal.co.id>>.

² Herry Ramadhani, *Prospek Dan Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah Di Indonesia*, 01 (Al-Tijary, 2015), 01. 2

³ Muhammad Ajib, Lc., MA, *Asuransi Syariah* (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019), 2.

Takaful Indonesia berdiri sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia, dengan diresmikannya PT Asuransi Takaful Keluarga melalui SK Menkeu No. Kep-385/KMK.017/1994.⁴

Sebuah perusahaan jasa harus sadar dan menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh nasabah guna menciptakan kepuasan nasabah. Perusahaan harus memahami apa kebutuhan dan harapan nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Kepuasan Nasabah sangat penting untuk membangun bisnis yang lebih maju dan meningkatkan keuntungan perusahaan. Kepuasan Nasabah didefinisikan secara sederhana sebagai suatu di mana kebutuhan, keinginan dan harapan Nasabah terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Veloutsou, 2005:46).

Banyak indikator yang mempengaruhi kepuasan suatu nasabah asuransi salah satunya meliputi Kualitas Pelayanan, dan Tarif Premi

Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam mengimbangi harapan nasabah.⁵ Harapan nasabah berupa tiga standar:

1. Will expectation, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
2. Should expectation, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen.
3. Ideal expectation, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Kualitas pelayanan begitu erat kaitannya dengan suatu tingkat kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi bagaimana tingkat kepuasan nasabah ke depannya. Dalam kinerjanya, pelaku usaha dianjurkan untuk bersikap baik dan lemah lembut kepada konsumennya. Karena dengan

⁴ Ajib, Lc., MA, 3.

⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), 4.

akhlak yang baik menjadi modal dasar untuk melahirkan praktik usaha yang etis dan moralis.

Selain Kualitas Pelayanan, hal yang tak kalah penting dalam industri asuransi adalah Tarif Premi yang bayarkan, Untuk mendapatkan perlindungan asuransi, pemegang polis wajib membayar sejumlah premi kepada penanggung asuransi.

Besaran dari premi sendiri di tentukan oleh pihak perusahaan asuransi, dengan mempertimbangkan beberapa faktor. Diantaranya yaitu cakupan perlindungan yang diberikan ke nasabah, usia tertanggung asuransi, gaya hidup atau rekam medis tertanggung, jenis kelamin, dan pekerjaan dari tertanggung.⁶

Sebagai lembaga yang berdiri selama belasan tahun yakni pada tahun 2010, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin merupakan perusahaan asuransi murni syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan peransuransian di Indonesia khususnya perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk dapat bermuamalah berdasarkan syariat islam.

Sebagai perusahaan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumennya, kelangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada perilaku konsumennya.

Dengan pencapaian yang baik dalam mewujudkan penyedia asuransi syariah yang dibuktikan dengan terobosan-terobosan yang signifikan dibandingkan perusahaan lainnya. Diantara pencapaian itu keberhasilan Perusahaan untuk membukukan laba di tahun pertama sejak mulai beroperasi (tahun 2010) dan serangkaian penghargaan sebagai 1st Best Life Insurance 2012 dengan ekuitas Rp. 100 Milyar Kebawah dari Media Asuransi, serta Penghargaan Asuransi Syariah berkinerja “Sangat Bagus” pada acara The Best Sharia Finance Infobank Award 2012. Penghargaan lain yang dicapai adalah *1st Rank The Best Islamic Life Insurance, 1st Rank The Most Expansive*

⁶Istilah-Istilah Asuransi Yang Perlu Kamu Pahami’, *Manulife*, 8
<<https://www.manulife.co.id>>.

Insurance, dan 2nd Rank The Best Risk Management dalam Islamic Finance Award 2013 untuk kategori Islamic Life Insurance dari Karim Business Consulting.

Jumlah pemegang polis PT. Asuransi Jiwa Syariah AL- AMIN cabang Jambi dengan dua perusahaan asuransi syariah pembanding pada Tahun 2019-2022

Tabel. 1.
Jumlah pemegang polis asuransi Mandiri Secure Life Syariah, Askrida Syariah dan Asuransi Jiwa AL – AMIN

NO	PERUSAHAAN ASURANSI	TAHUN			
		2019	2020	2021	2022
1	Mandiri Secure Life Syariah	192	217	221	230
2	Askrida Syariah	178	188	205	210
3	Asuransi Jiwa AL – AMIN	204	190	187	180

Berdasarkan tabel diatas terdapat tiga perusahaan asuransi pembanding diantaranya Mandiri Secure Life Syariah, Askrida Syariah, dan Asuransi Jiwa Syariah AL –AMIN. Dari data 4 tahun terakhir ditahun 2019, jumlah nasabah pada perusahaan Mandiri Secure Life Syariah di angka 192 nasabah, pada Askrida Syariah diangka 178, dan pada Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN di angka 204. Lanjut pada tahun 2020, dapat dilihat pada perusahaan Mandiri Secure Life Syariah terdapat peningkatan jumlah nasabah menjadi 217, dan peningkatan ini terjadi juga pada Askrida Syariah menjadi 188, sedangkan Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN menurun menjadi 109 orang nasabah. Di tahun 2021, perusahaan asuransi Mandiri Secure Life Syariah, dan Askrida Syariah kembali mengalami kenaikan jumlah nasabahnya. Untuk perusahaan asuransi Mandiri Secure Life Syariah sendiri bertambah menjadi 221 nasabah, dan Askrida Syariah menjadi 205 nasabah. Namun Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN kembali menurun menjadi 187 nasabah. Untuk tahun 2022, perusahaan asuransi Mandiri Secure Life Syariah, dan Askrida Syariah terus mengalami kenaikan menjadi 230 nasabah untuk Mandiri Secure Life Syariah, dan 210 untuk Askrida Syariah. Sedangkan, Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN terus menurun hingga menyentuh di angka 180 nasabah. Dari penjelasan mengenai ke tiga perusahaan asuransi diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN cabang Jambi pada tahun 2019-2022 terus mengalami penurunan yang cukup signifikan dibandingkan jumlah pemegang polis pada Mandiri Secure Life Syariah dan Askrida Syariah KCP Jambi

Dengan *background* dari PT. Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN melalui berbagai capaiannya dan jumlah pemegang polis yang menurun dari dua asuransi lain inilah, peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diterima dan Tarif Premi yang sesuai saat berasuransi di PT. Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN cabang Jambi terhadap kepuasan yang dirasakan oleh peserta asuransi jiwa tersebut sehingga terciptalah kepuasan pada peserta asuransi.

KAJIAN TEORITIS

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan Nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan Nasabah.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi Nasabah terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman et al (2008) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Contoh bukti fisiknya seperti kelayakan gedung kantor, kebersihannya, tata ruangan, juga kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan di kantor tersebut.

b. Keandalan (*reability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Bagaimana suatu perusahaan tersebut memberikan layanan yang responsif ke semua keinginan dan kebutuhan dari Nasabah.

d. Jaminan (*Assurance*)

Kepastian yang didapatkan Nasabah dari perilaku pelaku usaha. Jaminan ini bisa didapatkan dari komunikasi yang baik, wawasan yang luas, sampai sikap sopan santun terhadap Nasabah

e. Empati (Empathy)

Perhatian yang tulus yang diberikan perusahaan kepada setiap Nasabah

2. Tarif Premi

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan oleh pihak bertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari bertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*)

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Tarif Premi

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang datangnya dari pihak penanggung (perusahaan asuransi jiwa) bukan dari pihak bertanggung (nasabah asuransi jiwa). Faktor tersebut antara lain:

- 1) Hasil investasi perusahaan
- 2) Biaya yang diperhitungkan atas pengeluaran, pajak, dan laba.
- 3) Manfaat perlindungan premi.

b. Faktor Eksternal

Tarif Premi asuransi jiwa murni juga ditentukan oleh faktor yang bersumber dari pihak bertanggung. Beberapa faktor eksternal adalah:

- 1) Umur
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pekerjaan
- 4) Kesehatan

3. Kepuasan Nasabah

Oliver dalam menterjemahkan kepuasan konsumen adalah suatu tingkat perasaan seseorang setelah merasakan dan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan.⁷

⁷J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), 15.

a. Indikator – indicator Kepuasan Nasabah

Menurut Hawkins dan Lonely dikutip dalam Tjiptono, indicator kepuasan nasabah terdiri dari :

a. Kesesuaian Harapan

Tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan

b. Minat Berkunjung Kembali

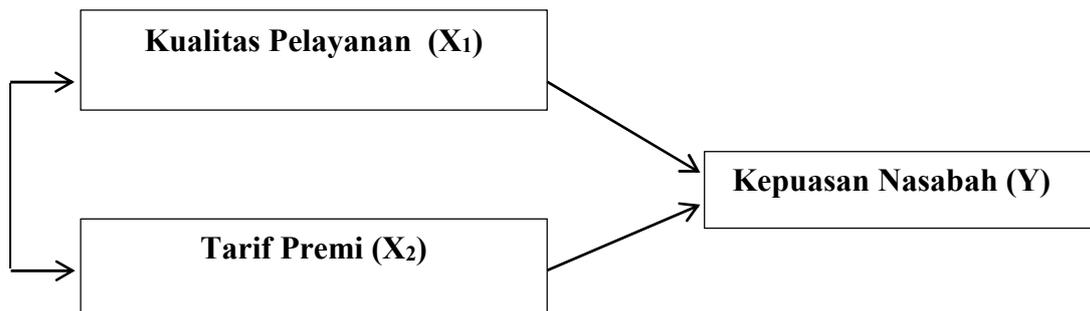
Kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

KERANGKA PEMIKIRAN

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



HIPOTESIS PENELITIAN

Sugiyono menyebutkan bahwa pengembangan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dengan demikian perumusan masalah dengan tujuan penelitian yang menjadi pengembangan suatu hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H₁ : Diduga ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah AL - AMIN cabang Jambi

H₂ : Diduga ada pengaruh Tarif Premi terhadap kepuasan nasabah asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah AL - AMIN cabang Jambi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey (survey research) yang mana pengumpulan data yang dilakukan dalam bentuk kuesioner, yang kemudian disebarluaskan kepada sejumlah responden dengan tidak melakukan perubahan terhadap variabel-variabel yang diteliti.⁸

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif sebab-akibat (kausalitas), yang mana merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antar variabel.⁹

Di penelitian ini sampel yang digunakan juga dapat mewakili (*representatif*). Perhitungan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus dari Slovin.

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

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran untuk mengatasi ketidak telitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel populasi).

Dengan menggunakan nilai e sebesar 10% atau 0,1, maka hasil yang didapat adalah:

$$n = \frac{180}{(1 + (180 \times 0,1)^2)}$$

n = 64 responden.

Jadi, dari hasil perhitungan tersebut sampel yang akan digunakan boleh peneliti adalah 65 responden.

Sumber data primer didapat dari kuesioner offline nasabah Asuransi Jiwa Syariah AL AMIN. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan meminta

⁸ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 1 (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2016),. 26.

⁹ Yuvalianda, 'Penelitian Kuantitatif: Definisi Hingga Contoh Lengkap', *Yuva*, 2020, 26 <<https://yuvalianda.com/penelitian-kuantitatif>>.

responden guna menjawab serangkaian pertanyaan atau pertanyaan tertulis. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan guna mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial. Jawaban setiap butir pertanyaan yang mempergunakan skala Likert dapat berupa kata-kata antara lain: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validitas Kuesioner dianggap valid jika instrumen benar-benar dapat mengukur nilai variabel yang diteliti. Apabila nilai r hitung $>$ r tabel maka suatu item dianggap valid, sebaliknya apabila nilai r hitung $<$ r tabel maka suatu item tersebut dianggap tidak valid. Berdasarkan hasil dari olah data SPSS 22 tersebut semua pertanyaan Variabel X1, X2 dan Y dinyatakan valid dengan nilai signifikan $<$ 0,05 dan nilai r hitung $>$ dari r tabel (0,2461)

Uji Reabilitas

Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila $\alpha >$ 0,6.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Apha	Nilai Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	10	0,437	0,6	Reliabel
2	Tarif Premi	5	0,799	0,6	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah	6	0,643	0,6	Reliabel

Sumber: Data yang diolah 2023

Berdasarkan hasil dari olah data SPSS 22 semua variabel nilai Cronbach's alpha $>$ 0,6 dinyatakan reliabel. Sehingga dapat dilanjutkan untuk penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.61556225
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.037
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091 ^c

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data yang diolah 2023

Dapat dilihat bahwa nilai residual > 0,05 atau 0,091 > 0,05. Dengan demikian bisa ditarik kesimpulan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal. Dan bisa ditarik kesimpulan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	2.403	3.458		.695	.490		
KP (X1)	-.062	.079	-.099	-.785	.435	.999	1.001
TP (X2)	.132	.093	.177	1.414	.163	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data yang diolah 2023

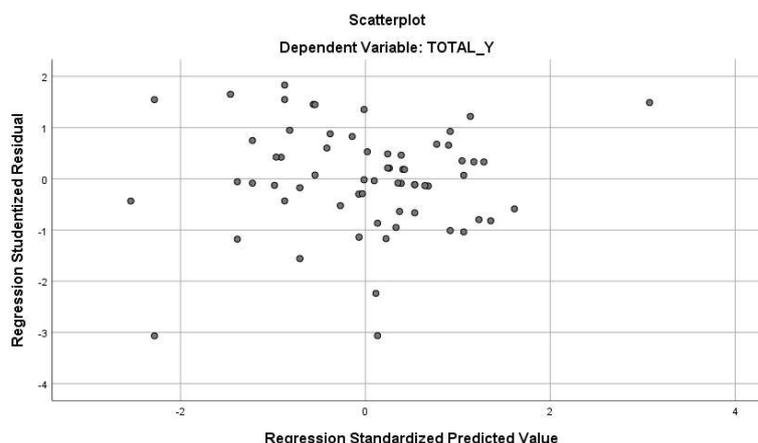
Hasil dari uji multikolinieritas pada tabel 4.10. Dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,999 dan variabel Tarif Premi sebesar 0,999 > 0,10. sedangkan nilai VIF pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 1.001 variabel Tarif Premi adalah sebesar 1.001 < 10. Berdasarkan penelitian dari tabel diatas

maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Tarif Premi terhadap kepuasan nasabah.

Uji Heteroskedasitas

Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2023.

Grafik diatas menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 5.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	23.456	5.309		4.418	.000
	Kualitas Pelayanan	.081	.121	.084	.668	.506
	Tarif Premi	-.173	.143	-.153	-1.209	.231

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 5. di atas maka dapat dilihat nilai konstanta (nilai α) sebesar 23.456 dan untuk kualitas pelayanan (nilai β) sebesar 0,081, dan tarif premi (nilai β) sebesar -0,173. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 23.456 + 0,081 - 0,173 + e$

Berdasarkan persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- 1) Nilai α sebesar 23.456 Artinya bahwa jika variabel independen (kualitas pelayanan dan tariff premi) tidak ada atau bernilai nol, maka besarnya nilai kepuasan nasabah yang terjadi adalah sebesar 23.456.
- 2) Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,081 yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 dari Kualitas Pelayanan akan menyebabkan kenaikan nilai kepuasan nasabah sebesar 0,081.
- 3) Koefisien regresi variabel Tarif Premi (X_2) sebesar -0,173 yang artinya Tarif Premi berpengaruh negatif terhadap kepuasan. Hal ini dapat dinyatakan bahwa setiap terjadi penurunan tariff harga, maka akan mengakibatkan pengurangan pendapatan sebesar -0,173.

Uji Hipotesis

Uji Simultan (f)

Tabel 6.
Hasil Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.055	2	12.528	.928	.401 ^b
	Residual	823.554	61	13.501		
	Total	848.609	63			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), TP (X2), KP (X1)

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Rumus f tabel = (k ; n-k)

Maka f tabel = 2 ; 64 -2 = 2 ; 62 = 3,15

Berdasarkan hasil uji F diatas, tabel 6. maka dapat diketahui nilai signifikan untuk Kualitas Pelayanan (X_1), dan Tarif Premi (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap

variabel Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan menggunakan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dimana $0,928 > 0,315$ ($f_{tabel} = f(k; n.k) f(2; 62) = 3.15$) dan nilai signifikan sebesar $0,401 < 0,05$.

Uji Parsial (t)

Tabel 7.
Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
(Constant)	23.456	5.309		4.418	.000
KP (X1)	.081	.121	.084	.668	.506
TP (X2)	-.173	.143	-.153	-1.209	.231

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Rumus t tabel= $(\alpha/2, n-k-1) = (0,05/2 ; 64-2-1) = (0,025 ; 61) = 1,999$

Berdasarkan tabel 7. maka hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Y adalah dengan nilai $t_{hitung} 0,668 < \text{nilai } t_{tabel} 1,999$ ($t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 61) = 1,999$) dan nilai signifikan $0,506 < 0,05$. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh Tarif Premi terhadap Y adalah dengan nilai $t_{hitung} -1.209 < \text{nilai } t_{tabel} 1,999$ ($t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 62) = 1,999$) dan nilai signifikan $0,231 < 0,05$. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial Tarif Premi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8.
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.200 ^a	.040	.009	2.39351

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Berdasarkan tabel 8. diatas, dapat diketahui hasil uji koefisien determinasi dengan nilai R Square sebesar 0,040 atau 14%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh harga terhadap pendapatan sebesar 14% sedangkan sisanya 86% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Sehingga dapat dinyatakan memiliki koefisien determinasi yang lemah.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan dari uji hipotesis (uji t) menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai t_{hitung} $0,668 < \text{nilai } t_{tabel}$ $1,999$ ($t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 62) = 1,999$) dan nilai signifikan $0,506 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Hamiah yang berjudul “Pengaruh Besaran Premi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Berasuransi Di Asuransi Takaful Syariah Jambi”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($4,305 > 1,972$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

Kedua, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Prasetyo yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Cabang Semarang”. Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 2.934 dengan nilai signifikansi 0.004, karena nilai signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak, Hal ini menunjukkan bahwa H_1 yang menyatakan “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Tiki Cabang Semarang” diterima.

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang harus diutamakan dalam pelayanan, yang sesuai dengan harapan standar setiap nasabah. suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan. Bahwasanya kualitas pelayanan

merupakan suatu kondisi lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan, keinginan dan memenuhi apa yang telah di inginkan. Itulah harapan para pengusaha untuk para nasabah atau pelanggan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah. Bahwasanya kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan, keinginan dan memenuhi apa yang telah di inginkan. Itulah harapan para pengusaha untuk para nasabah atau pelanggan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah.

2. Pengaruh Tarif Premi (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Uji hipotesis koefisien variabel Tarif Premi (X_2) mempunyai nilai signifikan untuk Tarif Premi terhadap Y adalah dengan nilai $t_{hitung} -1,209 < \text{nilai } t_{tabel} 1,999$ ($t_{tabel} = t_{(\alpha/2; n-k-1)} = t_{(0,025; 62)} = 1,999$) dan nilai signifikan $0,231 < 0,05$. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial Tarif Premi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noura Rouzaton yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. SunLife Financial Syariah Cabang Banda Aceh”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Besaran Premi memiliki angka thitung sebesar 7,524 dengan signifikan 0,000 perbandingan dengan nilai ttabel didapat hasil $7,524 > 1,667$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini menunjukkan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel. Kesimpulan besaran premi X_2 secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah.

Hasil Uji Parsial (Uji t) pada penelitian yang dilakukan oleh Ari Prasetyo yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Cabang Semarang”. Di dapatkanlah hasil yang menunjukkan t_{hitung} sebesar 8.812 dengan nilai signifikansi 0.000, karena nilai signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa H_2 yang menyatakan ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Tiki Cabang Semarang” diterima.

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*).¹⁰ 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. besarnya uang kontribusi yang diberikan nasabah atau pempol (tertanggung) kepada pihak asuransi (penanggung) yang di dalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan suatu kehilangan yang penetapannya yang sesuai dengan kemampuan nasabahnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Secara parsial variabel kualitas pelayanan dan tarif premi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN cabang Jambi. Kemudian variabel kualitas pelayanan dan tarif premi secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN cabang Jambi.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Asuransi Jiwa Syariah AL – AMIN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan kepada PT. Asuransi Jiwa Syariah AL - AMIN agar dapat meningkatkan Kualitas pelayanan dan memperhatikan Tarif Premi produk yang ditawarkan agar terus meningkatkan kepuasan nasabah karena banyaknya perusahaan pesaing diluar sana.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk lebih spesifik dan dapat menggunakan lebih banyak variabel independen tidak hanya persepsi Kualitas Pelayanan, dan Tarif Premi saja melainkan faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah dan relevan dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

¹⁰ Amrin Abdullah.

DAFTAR REFERENSI

BUKU

- Ajib, Lc., MA, Muhammad, Asuransi Syariah (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019)
- Arief, Mts., Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Nasabah (Malang: Bayumedia Publishing, 2020)
- Dr. Marwan Hamid, M.Pd dkk, Analisis Jalur Dan Aplikasi SPSS Versi 25 (Peusangan, Bireuen: Universitas Al muslim Matang Glumpang Dua, 2019)

Artikel Jurnal

- Ahmed, Salahuddin, Islamic Banking, Finance, and Insurance; a Global Overview (Kuala Lumpur: A.S. Noordeen, 2006)
- Cintya Damayanti and Wahyono, 'Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening', 4 (2015)
- Heni Rohaeni and dkk, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah', 2 (2018)
- Ni Made Arie Sulistyawati dkk, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Restoran Indus Ubud Gianyar', 4 (2015)
- Rafidah, 'Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah', 10 (2014)

Web-site :

- '5 Dimensi Kepuasan Nasabah Yang Jarang Diketahui Pebisnis Pemula', Sodexo, 28 November 2019 <https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-Nasabah-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula>
- Biro Administrasi Kemahasiswaan Alumni dan Informasi (BAKAI) and Universitas Medan Area, 'Mengenal Variabel Bebas Dan Terikat Dalam Penelitian', 2022 <https://bakai.uma.ac.id/2022/03/31/mengenal-variabel-bebas-dan-terikat-dalam-penelitian/>
- Biro Administrasi Kemahasiswaan Alumni dan Informasi (BAKAI) and Universitas Medan Area, 'Mengenal Variabel Bebas Dan Terikat Dalam Penelitian', 2022 <https://bakai.uma.ac.id/2022/03/31/mengenal-variabel-bebas-dan-terikat-dalam-penelitian/>