

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat AJB Bumiputera 1912

Bumiputera 1912 didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang oleh suatu perkumpulan guru-guru Hindia Belanda (PGHB). Usaha Asuransi Jiwa tersebut dinamakan ONDERLINGE LEVENSVERZEKERING MAATSCHAPPIJ atau O.L.MIJ PGHB.

Para perintis dalam Usaha ini adalah :

- a. M.Ng.Dwidjosewojo sebagai komisariss–beliau adalah guru bahasa jawa pada Kweekschool di Yogyakarta.
- b. MKH Soebroto sebagai direktur – beliau adalah guru bahasa melayu pada OSVIA (sekolah bahasa) di Magelang.
- c. M.Adimidjojo sebagai bendaharawan – beliau adalah Mantri Guru HIS .

Para pendiri Bumiputera merasa bahwa bentuk perusahaan bersama (mutual) adalah bentuk usaha yang paling tepat karena hal ini sesuai dengan asaz gotong royong yang telah lama menjadi kebudayaan bangsa kita. Dengan demikian maka pengertian dari usaha bersama (Onderlinge Levensverzekering) adalah bahwa kegiatan usaha ini dimiliki oleh peserta jiwa itu sendiri. Pada saat berdirinya usaha ini tidak memiliki modal (non sen) melainkan dilandasi oleh kemauan keras dan cita-cita yang luhur demi kesejahteraan masyarakat, terutama para guru.¹

AJB Bumiputera 1912 yang memulai usaha tanpa dukungan modal, ternyata kini tumbuh dan berkembang sebagai perusahaan asuransi terpercaya. Dari sekitar 60 perusahaan Asuransi Jiwa yang ada di Indonesia, Bumiputera masih memposisikan diri sebagai market leader.

Dari Kantor Pusat yang berada di Wisma Bumiputera yang berlantai 22 Jl.Jend. Sudirman Jakarta Pimpinan Tertinggi Perusahaan mengatur

¹Dokumentasi AJB Bumiputera Syari'ah Kudus, dikutip tanggal 28 Februari 2017.

usaha perusahaan diseluruh tanah air & melakukan hubungan International dengan rekan-rekan dinegara lain.²

2. Letak Geografis AJB Bumiputera Syari'ah Kudus

AJB Bumiputera Syariah Kudus adalah salah satu lembaga keuangan Syariah yang secara nyata telah melakukan kegiatan keuangan yaitu usaha saling melindungi dan tolong menolong, diantara sejumlah orang/pihak, melalui investasi dalam bentuk asset dan atau tabarru' memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syari'ah. Adapun lokasi AJB Bumiputera Syari'ah Kudus tersebut yaitu sebagai berikut:³

Nama Instansi : AJB Bumiputera Syari'ah Kudus

Tanggal berdiri : 20 Juli 2007

Alamat : Kantor Pemasaran Syariah Kudus

Jl. A. Yani No 5B Lantai 3 Kudus

Telp 0291 434616 FAX 0291 434458

3. Visi dan Misi AJB Bumiputera

Visi AJB Bumiputera 1912 adalah:

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

Misi AJB Bumiputera 1912 adalah:

- a. Menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- b. Menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktivitas dan peningkatan kesejahteraan, dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.

²Dokumentasi AJB Bumiputera Syari'ah Kudus, dikutip tanggal 20 Februari 2017.

³Dokumentasi AJB Bumiputera Syari'ah Kudus, dikutip tanggal 20 Februari 2017.

- c. Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera 1912 terletak ditangan anggotanya yang dalam hal ini adalah para pemegang polis. Kedudukan pemegang polis selain sebagai pembeli jasa asuransi juga sebagai pemilik perusahaan. Perwujudan kekuasaan anggota disalurkan melalui wakil-wakilnya pada lembaga tertinggi perusahaan yakni: Badan Perwakilan Anggota (BPA).

Adapun struktur organisasi perusahaan dimaksud adalah:⁴

Gambar 4.1



5. Produk-produk AJB Bumiputera Syariah Kudus

a. Mitra Mabrur Plus

Produk Mitra Mabrur Plus dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Menunaikan spiritual ibadah haji adalah melaksanakan rukun Islam yang ke lima, nyaris menjadi ikhtiar dan impian kita semua. Sayang sekali bahwa dengan keterbatasan biaya ikhtiar itu kerap hanya berakhir dalam bentuk doa-doa panjang dalam ibadah kita.

Dengan Mitra Mabrur Plus, kita dapat merancang melaksanakan ibadah haji dengan tenang, tanpa khawatir meninggalkan keluarga di

⁴Dokumentasi AJB Bumiputera Syari'ah Kudus, dikutip tanggal 2 Maret 2017.

rumah. Mitra Maburr Plus membantu mewujudkan impian tersebut. Mitra Maburr Plus tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji tetapi juga menyediakan dana bagi hasil (*mudharabah*) dan asuransi perlindungan, sehingga memungkinkan bagi yang menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa mencemaskan keluarga di rumah dan semuanya sesuai dengan syari'ah.

b. BP-Link Syari'ah

Merupakan program asuransi jiwa berbasis investasi syari'ah dengan mengembangkan dana investasi yang maksimal, fleksibel dan dikelola oleh manajer investasi profesional serta alternatif perlindungan tambahan sesuai kebutuhan. Mulai dari asuransi jiwa, rawat inap, pengobatan 53 penyakit kritis sampai jaminan apabila anda tidak produktif.

c. Mitra Iqra' Plus

Produk ini dirancang untuk memprogramkan pendidikan anak secara syari'ah mulai dari tingkat sekolah dasar (SD) sampai dengan anak menjadi sarjana S1, sekaligus berfungsi untuk menata kesejahteraan keluarga agar kelak apabila orangtua meninggal tidak sampai kesejahteraan dan pendidikan anak terabaikan.

B. Gambaran Umum Responden

Identitas responden perlu disajikan dalam penelitian ini guna untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 5 jenis, yaitu:

1. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah mitra iqra' plus AKB Bumiputera Syari'ah Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
25-34 tahun	89	44,9 %
35-44 tahun	90	45,5 %
45-54 tahun	19	9,6 %
Jumlah	198	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 25-34 tahun sebanyak 89 orang atau 44,9%, dan yang berusia 35-44 tahun sebanyak 90 orang atau 45,5%, yang berusia 45-54 tahun sebanyak 19 orang atau 9,6%. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi responden dilihat dari usia yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.2

Karakteristik responden berdasarkan Usia Responden:



2. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah mitra iqra' plus di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus adalah sebagai berikut:

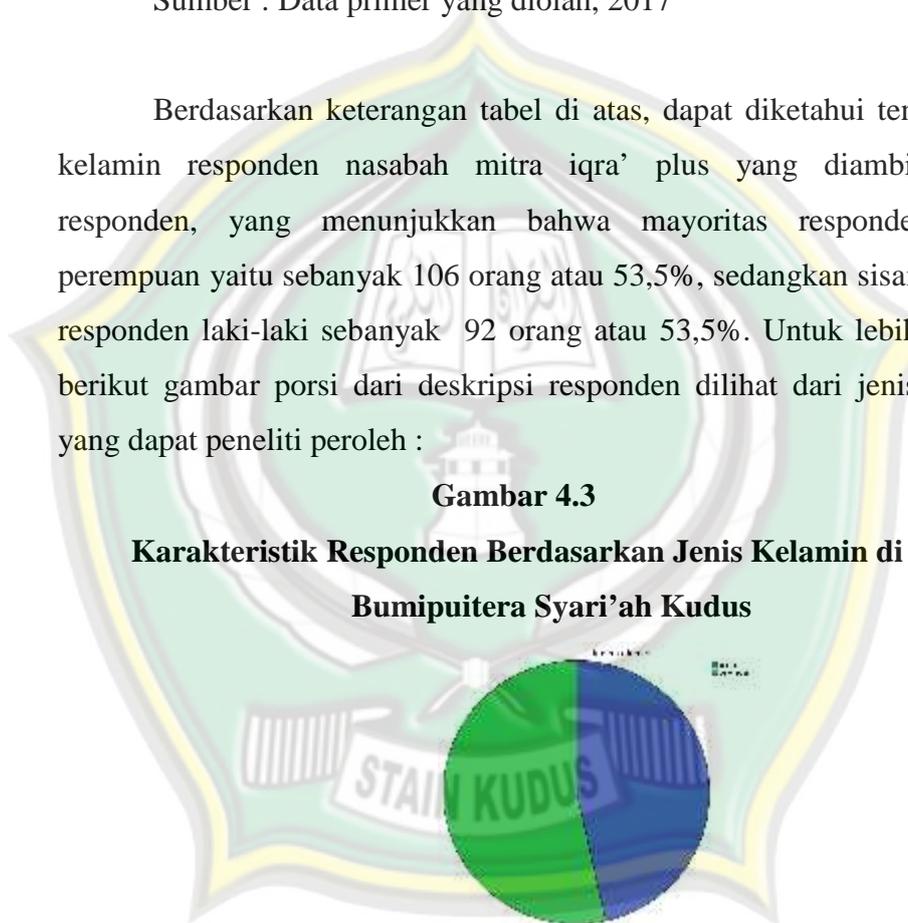
Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	92	46,6 %
Perempuan	106	53,5 %
Jumlah	198	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan tabel di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah mitra iqra' plus yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 106 orang atau 53,5%, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 92 orang atau 46,6%. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi responden dilihat dari jenis kelamin yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di AJB
Bumiputera Syari'ah Kudus



3. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan nasabah mitra iqra' plus di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di AJB
Bumiputera Syari'ah Kudus

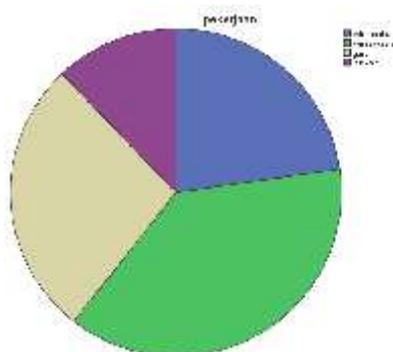
Jenis pekerjaan	Jumlah	Presentase
Wirausaha	45	22,7 %
Wiraswasta	75	37,9 %
Guru	54	27,3 %
Lain-lain	24	12,1 %
Jumlah	198	100 %

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui tentang pekerjaan para responden di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 75 orang atau 37,9%, sedangkan sisanya adalah bekerja sebagai guru sebanyak 54 orang atau 27,3%. Dan yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 45 orang atau 22,7%. Dan sisanya 24 orang atau 12,1% bekerja sebagai petani, supir, dan lain sebagainya di sini dikategorikan sebagai lain-lain. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi deskripsi responden dilihat dari pekerjaan para responden di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus



4. Pendapatan

Adapun data mengenai pendapatan responden di BMT Mubarakah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus

Pendapatan	Jumlah	Presentase
>1.000.000,00	198	100 %
Jumlah	198	100 %

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui tentang pendapatan responden di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berpendapatan >1.000.000. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi deskripsi responden dilihat dari pendapatan para responden di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus



5. Frekuensi Pengambilan Produk

Adapun data mengenai frekuensi pengambilan produk responden di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengambilan
Produk di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus

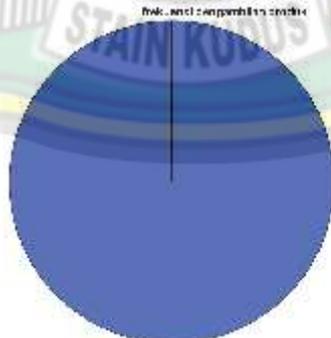
Frekuensi pengambilan produk	Jumlah	Presentase
1-3	198	100 %
Jumlah	198	100 %

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui tentang frekuensi pengambilan produk di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus, yang menunjukkan bahwa responden dengan frekuensi pengambilan pembiayaan 1-3 kali sebanyak 198 orang atau 100%. Dalam hal ini walaupun pengambilannya 1-3 kali tetapi dalam jangka panjang (bertahun-tahun). Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi deskripsi responden dilihat dari frekuensi pengambilan produk di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengambilan
Produk di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus



C. Deskripsi Angket

Hasil dari masing-masing jawaban responden tentang harga premi asuransi syari'ah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam

mengambil produk mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil dari jawaban responden

Variabel	Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
Harga Premi (X ₁)	P1	2	1%	2	1%	20	10,1%	133	67,2%	41	20,7%
	P2	0	0	2	1%	24	12,1%	133	67,2%	39	19,7%
	P3	1	0,5%	1	0,5%	27	13,6%	131	66,2%	38	19,7%
	P4	0	0	3	1,5%	16	8,1%	136	68,7%	43	21,7%
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kp1	1	0,5%	2	1%	12	6,1%	141	71,2%	42	21,2%
	Kp2	0	0	3	1,5%	16	8,1%	132	66,7%	47	23,7%
	Kp3	0	0	1	0,5%	20	10,1%	136	68,7%	41	20,7%
	Kp4	1	0,5%	5	2,5%	20	10,1%	132	66,7%	40	20,2%
	Kp5	0	0	0	0	16	8,1%	136	68,7%	46	23,2%
	Kp6	0	0	2	1%	19	9,6%	135	68,2%	42	21,2%
	Kp7	0	0	4	2%	20	10,1%	129	65,2%	45	22,7%
	Kp8	0	0	3	1,5%	26	13,1%	126	63,6%	43	21,7%
	Kp9	0	0	5	2,5%	16	8,1%	132	66,7%	45	22,7%
	Kp10	0	0	2	1%	18	9,1%	127	64,1%	51	25,8%
	Kp11	0	0	3	1,5%	16	8,1	137	69,2%	42	21,2%
	Kp12	0	0	5	2,5%	20	10,1%	129	65,2%	44	22,2%
	Kp13	0	0	2	1%	15	7,6%	133	67,2%	48	24,2%
	Kp14	0	0	3	1,5%	12	6,1	131	66,2	52	26,3%

Kepuasan	Kn1	0	0	0	0	7	3,5%	135	68,2%	56	28,3%
	Kn2	0	0	4	2%	11	5,6%	127	64,1%	56	28,3%
Nasabah (Y)	Kn3	0	0	1	0,5%	11	5,6%	125	63,1%	61	30,8%
	Kn4	0	0	2	1%	14	7,1%	118	59,6%	64	32,2%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui jawaban responden nasabah AJB Bumiputera Syari'ah Kudus terhadap butir pertanyaan dalam variabel harga premi asuransi syari'ah, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah mitra iqra' plus. Data-data tersebut dijelaskan di bawah ini :

1. Variabel Harga Premi Asuransi Syari'ah

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dipahami bahwa: pada **item 1** yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang, tidak setuju 2 orang, netral atau ragu-ragu 20 orang, setuju 133 orang, dan yang menjawab sangat setuju 41 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa harga produk yang ditawarkan AJB Bumiputera Syari'ah Kudus terjangkau.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 24 orang, yang menjawab setuju sebanyak 133 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa harga yang ditawarkan AJB Bumiputera Syari'ah Kudus sesuai dengan manfaat produk yang diberikan.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang, yang menjawab tidak setuju tidak setuju 1 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 27 orang, yang menjawab setuju sebanyak 131 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa harga yang ditawarkan AJB Bumiputera Syari'ah Kudus lebih murah dari perusahaan yang sejenis.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 136 orang, dan yang menjawab sangat setuju 43 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa harga yang ditawarkan AJB Bumiputera Syari'ah Kudus sesuai dengan kepuasan yang didapatkan.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dipahami bahwa: pada **item 1** yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, tidak setuju 2 orang, netral atau ragu-ragu 12 orang, setuju 141 orang, dan yang menjawab sangat setuju 42 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa karyawan AJB Bumiputera Syari'ah Kudus berpenampilan bersih dan rapi.

Pada **item 2**, yang menjawab tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 132 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa gedung atau ruangan AJB Bumiputera Syari'ah Kudus bersih dan nyaman.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 1 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 136 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa sarana prasarana yang dimiliki AJB Bumiputera Syari'ah Kudus memadai.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang, yang menjawab tidak setuju 5 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 132 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas setuju bahwa kecepatan dan ketepatan dalam penerbitan polis asuransi.

Pada **item 5**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 0, yang menjawab netral atau ragu-ragu 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 136 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa adanya kemudahan dalam pembayaran premi.

Pada **item 6**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 2 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 19 orang, yang menjawab setuju sebanyak 135 orang, yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju adanya keramahan para karyawan ketika melayani pemegang polis nasabah.

Pada **item 7**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 4 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 129 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa agen memberikan informasi kepada calon anggota atau nasabah jelas dan mudah dimengerti.

Pada **item 8**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 3 orang, yang menjawab ragu-ragu 26 orang, yang menjawab setuju sebanyak 126 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju adanya reaksi cepat dalam mengatasi keluhan pemegang polis.

Pada **item 9**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 5 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 132 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa agen menjelaskan tentang produk asuransi mitra iqra' plus dengan mudah dipahami oleh masyarakat awam.

Pada **item 10**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 18 orang, yang menjawab setuju sebanyak 127 orang, yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden

setuju adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pemegang polis.

Pada **item 11**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 3 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 137 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju adanya perhatian khusus secara individu oleh karyawan kepada pemegang polis.

Pada **item 12**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 5 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 129 orang, dan yang menjawab sangat setuju 44 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa adanya tersedianya kebutuhan nasabah di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus.

Pada **item 13**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 2 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 15 orang, yang menjawab setuju sebanyak 133 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju adanya kesabaran karyawan dalam memberikan layanan baik bagi pemegang polis.

Pada **item 14**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 3 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 12 orang, yang menjawab setuju sebanyak 131 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa adanya kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan yang dihadapi oleh pemegang polis.

3. Variabel Kepuasan Nasabah

Berdasarkan data tabel di atas dapat dipahami bahwa: pada **item 1**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 0, yang menjawab netral atau ragu-ragu 7 orang, yang menjawab setuju sebanyak 135 orang, dan yang menjawab sangat setuju 56 orang. Jadi dapat

disimpulkan mayoritas responden setuju/puas dengan manfaat produk yang diberikan.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 4 orang, yang menjawab netral ragu-ragu 11 orang, yang menjawab setuju sebanyak 127 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 56 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju/puas dengan agen penjual produk asuransi.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 1 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 11 orang, yang menjawab setuju sebanyak 125 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 61 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju/puas atas layanan yang diberikan.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju 0, yang menjawab tidak setuju 2 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu 14 orang, yang menjawab setuju 118 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 64 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju akan tidak adanya keluhan saat bertransaksi.

D. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah suatu data dapat dianalisa lebih lanjut diperlukan suatu uji asumsi klasik agar hasil dan analisa nantinya efisien dan tidak bias. Adapun kriteria pengujian tersebut sebagaiberikut :

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Suatu regresi dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *tolerance* kurang dari sama dengan 0,01 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.⁵ Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi

⁵Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariati dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2001, hlm. 92.

adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinieritas dengan Koefisien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,408	1,383		5,358	,000		
premi_asuransi_syariah	,237	,065	,251	3,663	,000	,874	1,144
kualitas_pelayanan	,098	,023	,290	4,222	,000	,874	1,144

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel premi asuransi syari'ah dan kualitas pelayanan sebesar (0,874), dan nilai VIF masing-masing variabel premi asuransi syari'ah dan kualitas pelayanan sebesar (1,144). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki *tolerance* kurang dari 0,10 dan tidak ada variabel bebas yang memiliki VIF lebih besar dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model regresi. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi. Model pengujian

menggunakan uji Durbin-Watson (uji DW).⁶ Hasil pengujian uji autokorelasi dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokolerasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,446 ^a	,199	,190	1,470	2,153

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan, premi_asuransi_syariah

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari hasil uji autokorelasi tabel di atas, diketahui nilai *Durbin-Watson* yang dihasilkan dari model regresi adalah 2,153. Sedangkan dari tabel *Durbin-Watson* dengan signifikansi 0,05 dan jumlah (n) = 198 dan k = 2 di peroleh nilai dL sebesar 1,747 , dU sebesar 1,787 dan 4-dU = 2,213, maka $dU < DW < 4-dU$ atau $1,747 < 2,153 < 2,213$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

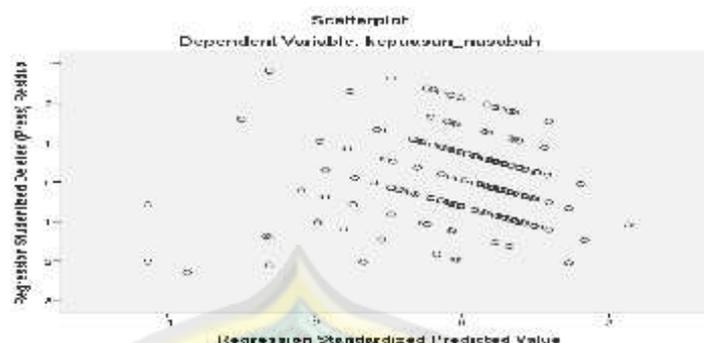
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamat yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas.⁷ Pengujian uji heteroskedastisitas dapat disajikan sebagai berikut:

⁶Duwi Priyatno, *Paham Analisis Data Dengan SPSS*, MediaKom, Yogyakarta, 2010, hlm. 87.

⁷Imam Ghazali, *Ibid*, hlm. 69.

Gambar 4.7
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2017

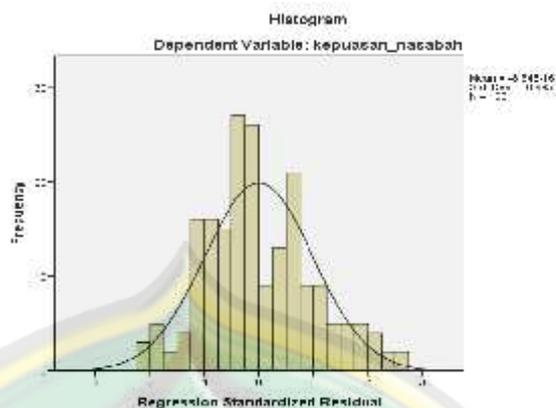
Dari grafik *scatterplot* dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas dan tersebar secara acak, dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi yang dihasilkan tidak mengandung heteroskedastisitas.

4. Uji Normalitas

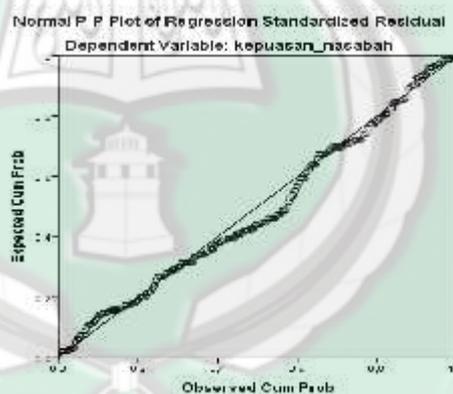
Uji normalitas digunakan untuk mengkaji data variabel bebas (X) dan data variabel (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu berdistribusi normal dan berdistribusi tidak normal. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan histogram dengan bentuk histogram yang hampir sama dengan bentuk distribusi normal atau menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya.⁸ Adapun uji normalitas dalam penelitian ini disajikan pada grafik sebagai berikut:

⁸*Ibid*, hlm. 77.

Gambar 4.8
Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



Gambar 4.9
Hasil Uji Normalitas dengan *Normal Probability Plot*



Sumber: data primer yang diolah 2017

Untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak, kita dapat melihat pada grafik histogram. Dari grafik histogram pada gambar, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Selain dengan menggunakan histogram, kita juga bisa melihat uji normalitas dengan menggunakan grafik normal P-P Plot berdasarkan gambar di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, data yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan data terdistribusi normal.

E. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji sejauhmana pengaruh antara variabel independen yaitu harga premi asuransi syari'ah dan kualitas pelayanan dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah yang mengambil produk mitra iqra' plus pasa AJB Bumiputera Syari'ah Kudus. Dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS *for windows* versi 16.0 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	7,408	1,383		5,358	,000
1	premi_asuransi_syariah	,237	,065	,251	3,663	,000
	kualitas_pelayanan	,098	,023	,290	4,222	,000

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X_1 = 0,237$, $X_2 = 0,098$ dan konstanta sebesar 7,408 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 7,408 + 0,237X_1 + 0,098X_2$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepuasan nasabah mitra iqra' plus)

X_1 = Variabel independen (harga premi asuransi syari'ah)

X_2 = Variabel independen (kualitas pelayanan)

a = Nilai Intercept (konstanta)

b_1 = Koefisien regresi harga premi asuransi syari'ah dengan kepuasan nasabah yang mengambil produk mitra iqra' plus

b_2 = Koefisien regresi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yang mengambil produk mitra iqra' plus

- a. Konstanta sebesar 7,408, artinya jika harga premi asuransi syariah (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) nilainya adalah 0 (nol) , maka variabel kepuasan nasabah mitra iqra' plus (Y) memiliki nilai 7,408.
- b. Koefisien regresi harga premi asuransi mitra iqra' plus(X_1) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficient* (b_1) = 0,237. Hal ini berarti setiap ada peningkatan harga premi asuransi syari'ah (X_1) maka kepuasan nasabah mitra iqra' plus (Y) juga akan meningkat dengan anggapan variabel kualitas pelayanan (X_2) bernilai konstan.
- c. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficient* (b_2) = 0,098. Hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pelayanan (X_2) maka kepuasan nasabah mitra iqra' plus (Y) juga akan meningkat dengan anggapan variabel harga premi asuransi syari'ah (X_1) bernilai konstan.

2. Analisis Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel tergantung. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistic SPSS 16.0 *for Windows* didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.10

Hasil koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,446 ^a	,199	,190	1,470

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan, premi_asuransi_syariah

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang dinotasikan dalam angka Adjusted R Square adalah sebesar 0,190 ini artinya bahwa sumbangan pengaruh variabel harga premi asuransi syari'ah (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus (Y) dipengaruhi sebesar 19%. Jadi besarnya pengaruh antara harga premi asuransi syari'ah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus AJB Bumiputera Syari'ah Kudus adalah sebesar 19 %. Sedangkan sisanya 81% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

3. Analisis Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial (individual) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Tabel distribusi t dicari derajat pada derajat kebebasan (df) $n-k-1$. (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Sehingga t_{tabel} diperoleh $df = (198 - 2 - 1)$ dengan signifikansi 5% adalah 1,972. Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,408	1,383		5,358	,000
1 premi_asuransi_syariah	,237	,065	,251	3,663	,000
kualitas_pelayanan	,098	,023	,290	4,222	,000

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

a. Uji Hipotesis Variabel Harga Premi Asuransi Syari'ah

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan df $(198-2-1) = 195$ dengan signifikansi 5% adalah 1,972. Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh untuk variabel harga premi syari'ah diperoleh $t_{hitung} = 3,663$ dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (3,663) > t_{tabel} (1,972)$ sehingga menolak H_0 dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa harga premi asuransi syari'ah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus.

b. Uji Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian variabel kualitas pelayanan diperoleh $t_{hitung} = 4,222$ dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). Diperoleh t_{tabel} dengan df $(198 - 2 - 1) = 195$ dengan signifikansi 5% adalah 1,972. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (4,222) > t_{tabel} (1,972)$ sehingga menolak H_0 dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus.

F. Pembahasan

1. Pengaruh Harga Premi Asuransi Syari'ah terhadap Kepuasan Nasabah Mitra Iqra' Plus (Studi Kasus AJB Bumiputera Syari'ah Kudus)

Harga premi asuransi syari'ah adalah sejumlah uang yang dibayarkan tertanggung kepada penanggung sebagai imbalan jasa atas pengalihan risiko yang diderita tertanggung.

Dari uji parsial (uji statistik t) dalam tabel Coefficients menunjukkan nilai koefisien regresi harga premi asuransi syari'ah sebesar 0,237 dengan tingkat signifikan 0,000 (kurang dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan harga premi asuransi syari'ah sebesar 0,237 maka kepuasan nasabah mitra iqra' plus juga akan meningkat dengan anggapan variabel

kualitas pelayanan adalah konstan. Selain itu dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata $t_{hitung} (3,663) > t_{tabel} (1,972)$, yang artinya menolak H_0 dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga premi asuransi syari'ah terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus.

Penelitian yang dilakukan oleh Intan Hidayatillah, dan kawan-kawan menyatakan bahwa variabel harga premi mempengaruhi keputusan pembelian diperoleh hasil sebesar 0,347 atau 34,7% yang berarti bahwa harga premi mempengaruhi keputusan pembelian, artinya jika harga premi semakin murah dengan benefit yang menguntungkan maka akan mempengaruhi tingginya keputusan pembelian. Harga premi asuransi merupakan hal yang sangat sensitif dan penting bagi pemegang polis dalam keputusannya memilih produk asuransi kumpulan AJB Bumiputera 1912.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa harga premi mempengaruhi kepuasan nasabah. Artinya semakin murah harga premi dengan benefit yang menguntungkan maka mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Mitra Iqra' Plus (Studi Kasus AJB Bumiputera Syari'ah Kudus)

kualitas pelayanan merupakan segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu yang penting dalam suatu lembaga atau instansi. Jika seorang nasabah telah puas akan pelayanan maka ia akan merekomendasikan kepada semua orang, begitu pula sebaliknya. Maka disinilah peran penting diselenggarakannya pelayanan yang berkualitas yakni adanya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa.

Dari uji parsial (uji statistik t) dalam tabel Coefficients menunjukkan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,098 dengan tingkat signifikan 0,000 (kurang dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ada

peningkatan harga premi asuransi syari'ah sebesar 0,098 maka kepuasan nasabah mitra iqra' plus akan meningkat dengan anggapan variabel kualitas pelayanan konstan. Selain itu dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata diperoleh $t_{hitung} (4,222) > t_{tabel} (1,972)$, yang berarti menolak H_0 dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mitra iqra' plus pada AJB Bumiputera Syari'ah Kudus.

Penelitian yang dilakukan oleh Zurni Zahara Samosir menyatakan bahwa kualitas pelayanan (kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti langsung) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Yang berarti dimensi kualitas pelayanan beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan yang diberikan AJB Bumiputera Syari'ah Kudus termasuk kategori baik. Hal ini dapat dikategorikan telah berhasil dengan *expectation* nasabah, tenaga pemasar/agen asuransi handal dalam melayani nasabah dalam hal ini mampu menjelaskan mengenai masing-masing produk asuransi yang ditawarkan, mampu menangani segala kesulitan atau masalah yang dihadapi nasabah, senantiasa bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah, dan senantiasa menjaga keharmonisan kepada nasabah.