

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

1. Nama dan Alamat Instansi

Nama : PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus.

Alamat : Jln. Ahmad Yani No. 5B Getas Pejaten Jati Kudus.

Telp/Fax : (0291) 434 616/ 0291434616.

2. Sejarah Berdirinya Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

PT Asuransi Jiwa Syari'ah Bumiputera Kudus dengan Kantor Cabang Syariah Kudus Gedung Bumiputera Lt.3 alamat JL.A. Yani No. 5B Kudus. Cikal bakal dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus adalah Unit Usaha Syariah Asuransi Jiwa Bumiputera 1912, yang mendapat Izin dari DSN MUI Nomor-135/DSN-MUI/VI/2002, tgl 26 Juni 2002 di mana DR. KH. Sahal Mahfud sebagai Ketua Dewan Pengawas Syariah dan dikuatkan dengan Kep.Menkeu RI. No.Kep-268/KM.6/2002 tanggal 7 Nopember 2002. Pada awal tahun 2002 UUS baru ada satu Cabang Syari'ah yang berlokasi di Jl. Woltermonginsidi Jakarta Selatan, dan memiliki 11 Kantor Operasional di Jabodetabek dan satu cabang di Jogjakarta Jawa Tengah. Dan akhirnya berkembang menjadi 49 Kantor Cabang yang ada di seluruh Provinsi dan Kota Besar di seluruh Indonesia. Setelah 14 tahun beroperasi Unit Usaha Syariah Bumiputera akhirnya mendapatkan Izin dari OJK untuk *Spin Off* dengan No. Kep-74/D.05/2016 tanggal 5 September 2016 untuk berdiri sendiri dengan nama PT Asuransi Jiwa Syari'ah Bumiputera dengan modal awal:¹

- a. AJB Bumiputera 1912 = 99 % (Rp 99 Milyar)
- b. PT Bumiputera Sekuritas = 1 % (Rp 1 Milyar)
- c. Asset: 1 (satu) Trilliun.

PT. AJSB (Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera) adalah Lembaga Jasa Keuangan Syariah Modern non Bank yang dikelola dan diatur oleh *team* Profesional, serta dukungan sistem aplikasi Informasi Teknologi (IT) yang handal, diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Pengawas

¹www. asuransime.com, diakses pada 5 Desember 2018, pukul 09.30 WIB

Syariah (DSN) dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Manajemen menggerakkan seluruh Kantor Pemasaran *Agency* Syariah yang tersebar di seluruh Indonesia yang didukung oleh 49 KPPA, dengan Kantor Pusatnya di Gedung AJB Bumiputera 1912 LT. 3 Jl. Woltermonginsidi no. 86 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, 12180. Para perintis di dalam usaha asuransi jiwa ini terdiri dari:

- a. M.Ng.Dwidjosewojo sebagai komisaris. 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 Mantan guru HIS.

BUMIPUTERA 1912 memulai usahanya tanpa modal. Pembayaran premi pertama oleh tokoh-tokoh tersebut dianggap sebagai modal awal perusahaan, dengan syarat uang pertanggungan tidak akan dibayarkan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum tiga tahun penuh. Para pengurus saat itu juga tidak mengharapkan honorarium sehingga mereka bekerja secara sukarela. Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanannya ke masyarakat umum, dan mengganti namanya menjadi O.L.Mij Boemi Poetera, yang sekang dikenal sebagai Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA 1912.²

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah sebagai kepemilikan dan bentuk perusahaan yang baik, dimana Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “mutual” atau “usaha bersama”, artinya pemilik perusahaan adalah para pemegang polis bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau Koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap sebagai modal. Badan perwakilan anggota yang merupakan perwakilan para pemegang polis ikut serta menemukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan.

Dalam tahun pertama jalannya perusahaan ini, ternyata usaha asuransi jiwa ini mengalami kesulitan-kesulitan dalam

²www. asuransime.com, diakses pada 5 Desember 2018, pukul 09.30 WIB

biaya, karena uang pemasukan premi tidak mencukupi untuk membiayai aktivitas baik di bidang administrasi maupun operasional, lebih-lebih dana cadangan. Timbul suatu problema dari mana dan bagaimana pembiayaan usaha ini harus dilakukan agar dapat berjalan terus. Dengan dalil suatu usaha sosial, pengurus mengajukan suatu permintaan subsidi pada pemerintah Hindia Belanda. Setelah diadakan pemeriksaan pembukuan dan administrasi dengan hasil yang memuaskan, maka pada bulan Oktober tahun 1913 pemerintah Hindia Belanda memberikan subsidi sebesar \$300 per bulan.

Dalam perkembangannya banyak masyarakat yang ingin menjadi anggota asuransi jiwa ini. Untuk menampung minat tersebut dibentuk suatu maskapai bayangan yang bernama O.L. Mij BOEMIPOETERA MERDIKO. Maskapai bayangan ini dapat bergerak dengan leluasa karena tidak terikat untuk syarat dan ketentuan subsidi yang diberikan pemerintah Hindia Belanda. Cara kerja pengurusnya sama kecuali dalam hal keuangan dan tata usaha yang dipisahkan. Dengan demikian O.L. Mij BOEMIPOETERA dan O.L. Mij Boemipoetera Merdiko adalah usaha yang memakai dua nama tetapi satu tujuan yaitu demi kepentingan kesejahteraan masyarakat.³

Pada tahun 1915 perkembangan bumiputera makin nampak dengan bertambahnya peserta baru. Sampai akhir tahun 1917 perusahaan berjalan lancar dan berkembang pesat hingga pada bulan Februari tahun 1918 resmi R. Roedjito menjadi direktur O.L. Mij Boemipoetera dan O.L. Mij Boemipoetera Merdiko. Setelah jelas perkembangannya maka berdasarkan keputusan dewas komisaris, tempat kedudukan di Magelang di pindahkan ke Yogyakarta pada tanggal 21 November 1921. Pada tahun 1923, berdasarkan penilaian pemerintah Hindia Belanda bahwa keuangan perusahaan telah kuat dan di cabut. Dengan dicabutnya subsidi tersebut, maka dua maskapai Bumiputera dilebur menjadi satu nama O.L. Mij Boemipoetera 1912 pada tahun 1934. Bumiputera mengibarkan sayapnya dengan membuka cabang di kota-kota besar di Indonesia.

Dengan semakin berkembangnya Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, maka pada tahun 1958 secara bertahap kantor pusat dipindahkan ke Jakarta. Dan pada tahun tersebut secara resmi kantor pusat Asuransi Jiwa Bersama

³www. asuransime.com, diakses pada 5 Desember 2018, pukul 09.30 WIB

Bumiputera 1912 berdomisili di Jakarta. Seiring dengan maraknya Asuransi Syari'ah, maka Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera memutuskan untuk membangun sebuah Asuransi Syari'ah. Diawali dengan dibukanya kantor wilayah Semarang, keputusan ini bukan tanpa alasan, setelah menjajaki pasar pada tanggal 30 November 2006 yang dibawah 6 kantor cabang Asuransi Syari'ah yaitu: kantor cabang Kudus, Semarang, Tegal, Purwokerto, Surakarta, dan Yogyakarta.

Keberadaan kantor Syariah Kudus tidak terlepas dari kinerja karyawan, staf dan manager yang awalnya bernama pos pelayanan syari'ah Kudus menempati gedung Bumiputera lantai 2. Melihat prestasi dan juga semangat kerja organisasi maka ditahun 2007 diresmikan menjadi AJB Bumiputera Syariah Cabang Kudus oleh Kepala Wilayah bertempat dilantai 3 di Jalan Ahmad Yani Nomor 5B Kudus yang dipelopori oleh Bapak Muhtarom, kepada cabang pertama di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus. Ada beberapa alasan bagi Bumiputera untuk membuat sebuah sistem Asuransi berbasis syari'ah, antara lain:⁴

- a. Semakin meningkatnya keadaan umat untuk bermuamalah sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah.
 - b. Mengantisipasi perubahan makro yang semakin cepat.
 - c. Mempertajam penetrasi pasar asuransi jiwa oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera.
- 3. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**
- a. Visi**
Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Berkualitas Kelas Dunia (*World Class Business*) Berbasis *Sharia Framework Governance* (SFG) dan *Good Corporate Governance* (GCG) .
 - b. Misi**
 - 1) Menyediakan produk asuransi jiwa syariah yang berkualitas berdasarkan kebutuhan masyarakat.
 - 2) Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan

⁴www.asuransime.com, diakses pada 5 Desember 2018, pukul 09.35 WIB

moral, produktivitas, retensi Sumber Daya Insani (SDI) dan profitabilitas.⁵

4. Konsep Budaya “BUMIPUTERA SYARIAH”

Mengenal konsep budaya kerja di AJB Bumiputera 1912 Syariah kantor cabang Kudus sebagai berikut:

- B = berorientasi pada kepuasan pelanggan
- U = utamakan proses kerja yang benar
- M = menjadi tauladan dan panutan
- I = ikut menjadi tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan
- P = profitabilitas menjadi sasaran
- U = ulet dalam melakukan pekerjaan
- T = taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan peraturan perusahaan
- E = efektif dan efisien
- R = ramah dan tulus ikhlas terhadap rekan kerja
- A = amanah dalam mengemban tugas
- S = silaturahmi menjadi kekuatan
- Y = yakin memperoleh kesuksesan dan keberkahan
- A = antusias dalam melaksanakan tugas
- R = refleksi dan memanfaatkan potensi diri secara maksimal
- I = ingin selalu menjadi yang terdepan
- A = ajak masyarakat dengan hikmah dan pembelajaran
- H = hasil proma dan profit menjadi sasaran

5. Ruang Lingkup Produk/ Jasa

Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah merupakan salah satu perusahaan asuransi syariah di Kudus. Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional No 21/DSN-MUI/X/2001, Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful, Tadamun*) adalah 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 syariah. Beberapa produk yang umum dihasilkan oleh Asuransi Bumiputera Syariah adalah sebagai berikut:

a. Produk Mitra Iqro' Plus

Yaitu produk yang dirancang untuk memprogram pendidikan anak secara syariah mulai dari tingkat Sekolah Dasar sampai dengan anak menjadi Sarjana S1, sekaligus

⁵www.asuransime.com, diakses pada 5 Desember 2018, pukul 10.00 WIB.

berfungsi untuk menata kesejahteraan keluarga agar kelak apabila orang tua meninggal tidak sampai kesejahteraan dan pendidikan anak terabaikan.

Produk ini dinamai Mitra Iqro' Plus terkandung maksud, agar anak-anak yang diambilkan program pendidikan lewat Bumiputera Syariah benar-benar dapat dipastikan persiapan biaya Pendidikannya dan kelak bisa mengikuti sifat-sifat dan ketauladanan Nabi besar Muhammad SAW.⁶

b. Produk Mitra Maburr Plus

Produk Mitra Maburr 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 di ujung ibadah kita. Dengan Mitra Maburr Plus, kita dapat merancang melaksanakan ibadah haji dengan tentram, tanpa khawatir meninggalkan keluarga di rumah. Kini impian menjadi tamu Allah tidak lagi harus berhenti pada doa.

Firman Allah dalam Alqur'an surat Ali Imran (3) Ayat 97 yang artinya:

Artinya : “Dan Allah mewajibkan manusia mengerjakan ibadah haji, yaitu bagi yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah”.(QS. Ali Imran: 97)⁷

⁶Iswanto, *Materi Pendidikan dan pelatihan Agen Tingkat Dasar*, (Direktorat Pemasaran AJB BUMIPUTERA 1912,), 11.

⁷Alquran, Al-Imran ayat 97, *Alquran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, 2001), 99.

c. Produk As-Salam

PT. Asuransi Jiwa Syari'ah Bumiputera sebagai grup dari Asuransi Jiwa Bumiputera 1912, dengan pengalaman melayani 106 tahun dengan jaringan kantor pelayanan dan pemasaran Asuransi Jiwa Syari'ah Bumiputera yang tersebar di seluruh penjuru tanah air siap membantu serta melayani penyelenggaraan program perlindungan melalui program Asuransi Mikro Assalam Family yang memberikan perlindungan untuk jangka waktu 1 (satu) tahun bagi seluruh anggota keluarga yang didaftarkan dan tercantum dalam kartu keluarga. Assalam Family adalah suatu program asuransi yang dikelola dengan prinsip syari'ah melalui akad *tabarru'* yakni akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari satu peserta (*member*) untuk tujuan tolong menolong di antara para peserta. Assalam Family memberikan manfaat asuransi kepada seluruh anggota keluarga berupa:

- 1) Apabila peserta meninggal dunia karena sakit ataupun karena kecelakaan maka kepada ahli waris melalui pemegang polis akan memberikan santunan sebesar 100% uang pertanggungan.
- 2) Santunan uang pertanggungan tersebut sangat membantu biaya yang dibutuhkan khususnya saat proses pemakaman (biaya bedah bumi, kain kafan, peti mati, tenda, kirim doa selamatan dan lain-lain).

Dari sekian produk jasa keuangan yang ada dalam era kehidupan modern dengan pola hidup masyarakat yang konsumtif ini hanya produk Asuransi Jiwa Syari'ah yang bisa dan mampu melaksanakan perintah Allah Swt dan Sunah Rasul untuk menanggulangi resiko ekonomi keluarga (musibah) dan mengelola kebutuhan ekonomi keluarga (ekonomi mikro). Pada prinsipnya Asuransi Syari'ah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak, melalui investasi dalam bentuk *asset* dan atau *tabarru'*, memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan Syari'ah (bebas dari unsur *maisir*, *gharar*, dan *riba*).⁸

⁸Iswanto, *Materi Pendidikan dan pelatihan Agen Tingkat Dasar*, (Direktorat Pemasaran AJB BUMIPUTERA 1912), 14-17.

d. Mitra BP-Link Syariah

Sejak beberapa tahun yang lalu, di Indonesia mulai marak dipasarkan produk-produk asuransi unit link. Unit link adalah produk asuransi yang menggabungkan layanan asuransi dan investasi sekaligus. Dengan menjadi nasabah produk unit link, seseorang bisa mendapatkan manfaat ganda yaitu perlindungan asuransi dan investasi. Produk asuransi yang ditawarkan bisa berbentuk asuransi dan investasi. Produk asuransi yang ditawarkan bisa berbentuk asuransi kesehatan atau asuransi jiwa, tetapi biasanya dipasarkan dalam kemasan yang lebih menarik bagi masyarakat: misalnya tabungan masa depan atau asuransi pendidikan.

Seperti halnya asuransi biasa, nasabah asuransi unit link membayar premi setiap jangka waktu tertentu, biasanya bulanan. Perbedaannya, nasabah unit link membayar premi dalam dua porsi: porsi premi perlindungan dan porsi investasi. Premi perlindungan berfungsi sama dengan premi pada asuransi biasa. Sedangkan porsi investasi akan disetorkan oleh perusahaan asuransi kepada manajer investasi untuk dikelola. Pada produk-produk tertentu, jika nantinya return dari investasi bisa menutupi biaya premi, maka nasabah memiliki pilihan untuk tidak membayar premi.

Produk ini mempunyai tambahan yaitu, pertama manfaat dasar. Jika peserta meninggal dalam masa asuransi, penerima manfaat akan menerima santunan kebajikan sebesar Rp 25.000.000 ditambah nilai investasi. Kedua, manfaat rawat inap jika peserta meninggal di rumah sakit dalam masa asuransi riser dan sesuai ketentuan polis, maka peserta akan menerima penggantian biaya berobat sebesar Rp 300.000/hari.

6. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

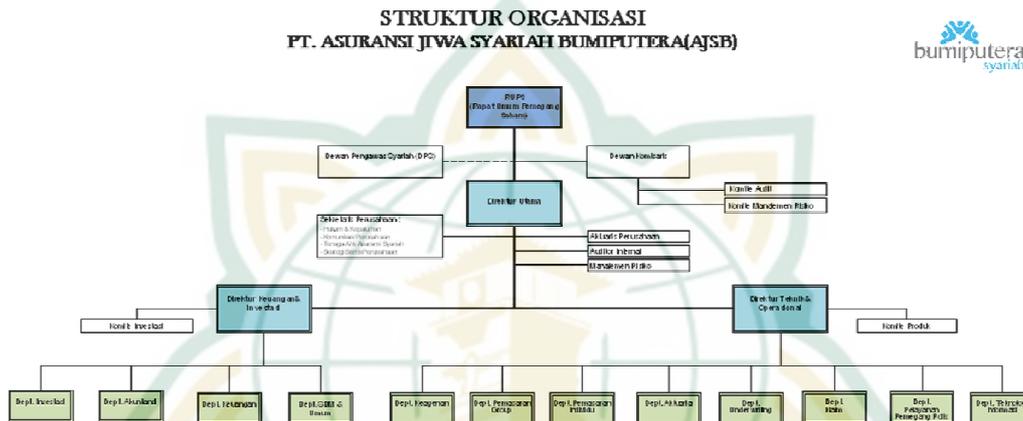
Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera 1912 terletak ditangan anggotanya yang dalam hal ini para pemegang polis AJB Bumiputera 1912 itu sendiri.

Kedudukan pemegang polis AJB Bumiputera 1912 selain sebagai pembeli jasa asuransi (klien) juga berarti pemilik perusahaan. Perwujudan kekuasaan anggota disalurkan melalui

wakil-wakilnya pada lembaga tertinggi perusahaan yakni badan perwakilan anggota (BPA).

Adapun susunan struktur organisasi terlampir.⁹

Gambar 4.1



B. Gambaran Umum Responden
1. Jenis Kelamin Responden

Identitas responden merupakan segala sesuatu yang erat hubungannya dengan diri responden secara individu.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Responden	
		Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	52	53,06
2	Perempuan	46	46,94
TOTAL		98	100,00

Sumber: Data Primer yang Diolah

Pada tabel tersebut menjelaskan jumlah responden dalam penelitian ini adalah orang nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus. Di mana nasabah yang

⁹Eprints. *Walisongo.ac.id*, di akses pada tanggal 5 Desember 2018, pukul 11.00 WIB

berjenis kelamin laki-laki berjumlah 52 nasabah dan nasabah berjenis kelamin perempuan berjumlah 46 nasabah.

2. Umur Responden

Data mengenai umur responden yang merupakan nasabah dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Usia Responden

Umur	Jumlah	Prosentase
17 – 26	15	15,31%
27 - 36	13	13,27%
37 - 46	27	27,55%
47 – 56	33	33,67%
>56	10	10,20%
TOTAL	98	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini berumur 17-26 tahun sebanyak 15 orang (15,31%), berumur 27-36 tahun sebanyak 13 orang (13,27%), berumur 37-46 tahun sebanyak 27 orang (27,55%) , berumur 47-56 tahun sebanyak 33 orang (33,67%) dan berumur lebih dari 56 tahun sebanyak 10 orang (10,20%).

3. Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden yang merupakan nasabah di dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel.4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	11	11,22%
Karyawan Swasta	45	45,92%
Pegawai Negeri	30	30,61%
Lain-lain	12	12,25%
TOTAL	98	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah , 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nasabah yang menjadi responden dalam penelitian masih

pelajar/mahasiswa sebanyak 11 orang (11,22%), bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 45 orang (45,92%), pegawai negeri sebanyak 30 orang (30,61%) dan lain-lain sebanyak 12 orang (12,25%).

4. Pendapatan Responden

Data mengenai pendapatan responden yang merupakan nasabah di dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel.4.4
Pendapatan Responden

Pendapatan	Jumlah	Prosentase
Rp 1.000.000-RP 2.000.000	18	18,37%
Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	31	31,63%
Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	32	32,65%
> Rp 4.000.000	17	17,35%
TOTAL	98	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nasabah yang menjadi responden dalam penelitian memiliki pendapatan Rp 1.000.000,00 - Rp 2.000.000,00 sebanyak 18 orang (18,37%), memiliki pendapatan Rp 2.000.000,00 - Rp 3.000.000,00 sebanyak 31 orang (31,63%), memiliki pendapatan Rp 3.000.000,00 - Rp 4.000.000,00 sebanyak 32 orang (32,65%) dan pendapatan di atas Rp 4.000.000,00 sebanyak 17 orang (17,35%).

5. Deskripsi Data Penelitian

Hasil dari masing-masing jawaban responden tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan nasabah di adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X1)										
Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
P1	23	23,47%	63	64,29%	7	7,14%	4	4,08%	1	1,02%
P2	11	11,22%	53	54,08%	29	29,59%	5	5,10%	0	0%
P3	14	14,28%	71	72,45%	6	6,12%	7	7,14%	0	0%
P4	19	19,39%	68	69,39%	7	7,14%	3	3,06%	1	1,02%
P5	16	16,33%	68	69,39%	10	10,20%	4	4,08%	0	0%

P6	40	40,82%	55	56,12%	2	2,14%	1	1,02%	0	0%
P7	37	37,76%	51	52,04%	7	7,14%	3	3,06%	0	0%
P8	52	53,06%	43	43,88%	1	1,02%	1	1,02%	1	1,02%
P9	42	42,86%	36	36,73%	12	12,24%	8	8,16%	0	1,02%
P10	48	48,98%	33	33,67%	10	10,20%	5	5,10%	2	2,04%
P11	46	46,94%	43	43,88%	5	5,10%	2	2,04%	2	2,04%
P12	44	44,90%	44	44,90%	4	4,08%	5	5,10%	1	1,02%
P13	36	36,73%	61	62,24%	0	0%	1	1,02%	0	0%
P14	37	37,76%	52	53,06%	6	6,12%	3	3,06%	0	0%
P15	45	45,92%	47	47,96%	6	6,12%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Adapun penjelasan deskripsi hasil angket di atas adalah sebagai berikut:

- a. Pada item 1 Kualitas Pelayanan, Karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki ketetapan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, 23,47% responden menyatakan sangat setuju, 64,29% responden menyatakan setuju, 7,14% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4,08% responden menyatakan tidak setuju dan 1,02% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- b. Pada item 2 Kualitas Pelayanan, Karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi 11,22% responden menyatakan sangat setuju, 54,08% responden menyatakan setuju, 29,59% memilih bersikap ragu-ragu, 5,10% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- c. Pada item 3 Kualitas Pelayanan, Karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memberikan informasi yang jelas dan tepat mengenai produk-produknya, 14,28% responden menyatakan sangat setuju, 72,45% responden menyatakan setuju, 6,12% responden memilih bersikap raguragu, 7,14% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- d. Pada item 4 Kualitas Pelayanan, Karyawan Asurasi Jiwa Syariah Bumiputera bertindak cepat dalam membantu pengurusan administrasi nasabah, 19,39% responden menyatakan sangat setuju, 69,39% responden menyatakan

- setuju, 7,14% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3,06% responden menyatakan tidak setuju dan 1,02% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- e. Pada item 5 Kualitas Pelayanan, Karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cepat dan sigap dalam memberikan layanan kepada nasabah, 16,33% responden menyatakan sangat setuju, 69,39% responden menyatakan setuju, 10,20% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4,08% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - f. Pada item 6 Kualitas Pelayanan, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memberikan kecepatan dalam melakukan transaksi, 40,82% responden menyatakan sangat setuju, 56,12% responden menyatakan setuju, 2,04% responden memilih bersikap ragu-ragu, 1,02% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - g. Pada item 7 Kualitas Pelayanan, Karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cepat dalam menangani keluhan nasabah, 37,76% responden menyatakan sangat setuju, 52,04% responden menyatakan setuju, 7,14% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3,06% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - h. Pada item 8 Kualitas Pelayanan, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memberikan jaminan untuk mendapatkan produk yang dipilih oleh nasabah, 53,06% responden menyatakan sangat setuju, 43,88% responden menyatakan setuju, 1,02% responden memilih bersikap ragu-ragu, 1,02% responden menyatakan tidak setuju dan 1,02% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - i. Pada item 9 Kualitas Pelayanan, Karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memberikan kepastian untuk mendapatkan produk yang dipilih oleh nasabah, 42,86% responden menyatakan sangat setuju, 36,73% responden menyatakan setuju, 12,24% responden memilih bersikap ragu-ragu, 8,16% responden menyatakan tidak setuju dan 1,02% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - j. Pada item 10 Kualitas Pelayanan, Karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memberikan perhatian secara individual terhadap nasabah, 48,98% responden

- menyatakan sangat setuju, 33,67% responden menyatakan setuju, 10,20% responden memilih bersikap ragu-ragu, 5,10% responden menyatakan tidak setuju dan 2,04% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- k. Pada item 11 Kualitas Pelayanan, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan nasabah, 46,94% responden menyatakan sangat setuju, 43,88% responden menyatakan setuju, 5,10% responden memilih bersikap ragu-ragu, 2,04% responden menyatakan tidak setuju dan 2,04% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - l. Pada item 12 Kualitas Pelayanan, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mempunyai ruangan yang bersih dan rapi, 44,90% responden menyatakan sangat setuju, 44,90% responden menyatakan setuju, 4,08% responden memilih bersikap ragu-ragu, 5,10% responden menyatakan tidak setuju dan 1,02% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - m. Pada item 13 Kualitas Pelayanan, Fasilitas layanan yang diberikan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera baik, 36,73% responden menyatakan sangat setuju, 62,24% responden menyatakan setuju, 0% responden memilih bersikap ragu-ragu, 1,02% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - n. Pada item 14 Kualitas Pelayanan, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mempunyai tempat duduk yang nyaman, 37,76% responden menyatakan sangat setuju, 53,06% responden menyatakan setuju, 6,12% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3,06% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - o. Pada item 15 Kualitas Pelayanan, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mempunyai ruangan yang nyaman, 45,92% responden menyatakan sangat setuju, 47,96% responden menyatakan setuju, 6,12% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.6
Data Hasil Penelitian Variabel Atribut Produk Islam

Atribut Produk Islam (X2)										
Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
P1	48	48,98%	47	47,96%	3	3,06%	0	0%	0	0%
P2	43	43,88%	49	50,00%	6	6,12%	0	0%	0	0%
P3	45	45,92%	43	43,88%	9	9,18%	1	1,02%	0	0%
P4	49	50,00%	42	42,86%	7	7,14%	0	0%	0	0%
P5	42	42,86%	50	51,02%	4	4,08%	2	2,04%	0	0%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

- a. Pada item 1 Atribut Produk Islam, Saya memilih menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera karena menghindari unsur riba, 48,98% responden menyatakan sangat setuju, 47,96% responden menyatakan setuju, 0% responden memilih bersikap ragu-ragu, 5,6% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- b. Pada item 2 Atribut Produk Islam, Saya memilih menggunakan produk/jasa Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera karena menggunakan sistem bagi hasil, 43,88% responden menyatakan sangat setuju, 50,00% responden menyatakan setuju, 6,12% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- c. Pada item 3 Atribut Produk Islam, Saya memilih menggunakan produk/jasa Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera karena tidak ada unsur ketidakpastian (ghoror), 45,92% responden menyatakan sangat setuju, 43,88% responden menyatakan setuju, 9,18% responden memilih bersikap ragu-ragu, 1,02% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- d. Pada item 4 Atribut Produk Islam, Saya memilih menggunakan produk/jasa Asuransi jiwa Syariah Bumiputera karena bebas dari judi (maysir), 50,00% responden menyatakan sangat setuju, 42,86% responden menyatakan setuju, 7,14% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

- e. Pada item 5 Atribut Produk Islam, Saya memilih menggunakan produk/jasa Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera karena dananya di investasikan untuk usaha-usaha yang halal, 42,86% responden menyatakan sangat setuju, 51,02% responden menyatakan setuju, 4,08% responden memilih bersikap ragu-ragu, 2,04% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.7
Data Hasil Penelitian Variabel Nilai Nasabah

Nilai Nasabah (X3)										
Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
P1	14	14,29%	52	53,06%	27	27,55%	4	4,08%	1	1,02%
P2	28	28,57%	63	64,29%	6	6,12%	1	1,02%	0	0%
P3	37	37,76%	57	58,16%	4	4,08%	0	0%	0	0%
P4	33	33,67%	60	61,22%	4	4,08%	1	1,02%	0	0%
P5	30	30,61%	53	54,08%	10	10,20%	5	5,10%	0	0%
P6	42	42,86%	42	42,86%	9	9,18%	5	5,10%	0	0%
P7	54	55,10%	38	38,78%	2	2,04%	4	4,08%	0	0%
P8	50	51,02%	42	42,86%	5	5,10%	1	1,02%	0	0%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

- a. Pada item 1 Nilai Nasabah, Desain ruangan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mendukung kerahasiaan transaksi, 14,29% responden menyatakan sangat setuju, 53,06% responden menyatakan setuju, 27,55% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4,08% responden menyatakan tidak setuju dan 1,02% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- b. Pada item 2 Nilai Nasabah, Struktur bangunan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tertata dengan baik, 28,57% responden menyatakan sangat setuju, 64,29% responden menyatakan setuju, 6,12% responden memilih bersikap ragu-ragu, 1,02% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- c. Pada item 3 Nilai Nasabah, Bangunan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera luas, 37,76% responden menyatakan sangat setuju, 58,16% responden menyatakan setuju, 4,08%

- responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- d. Pada item 4 Nilai Nasabah, Lokasi cabang dan pusat Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mudah ditemukan, 33,67% responden menyatakan sangat setuju, 61,22% responden menyatakan setuju, 4,08% responden memilih bersikap ragu-ragu, 1,02% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - e. Pada item 5 Nilai Nasabah, Nasabah menerima bagi hasil dari Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, 30,61% responden menyatakan sangat setuju, 54,08% responden menyatakan setuju, 10,20% responden memilih bersikap ragu-ragu, 5,10% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - f. Pada item 6 Nilai Nasabah, Pelayanan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera sesuai dengan biaya yg ditentukan, 42,86% responden menyatakan sangat setuju, 42,86% responden menyatakan setuju, 9,18% responden memilih bersikap ragu-ragu, 5,10% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - g. Pada item 7 Nilai Nasabah, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera meningkatkan pelayanannya dalam bidang sosial, 55,10% responden menyatakan sangat setuju, 38,78% responden menyatakan setuju, 2,04% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4,08% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
 - h. Pada item 8 Nilai Nasabah, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memberikan kesan baik kepada nasabah, 51,02% responden menyatakan sangat setuju, 42,86% responden menyatakan setuju, 5,10% responden memilih bersikap ragu-ragu, 1,02% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.8
Data Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah (Y)										
Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
P1	46	46,94%	41	41,84%	7	7,14%	4	4,08%	0	0%
P2	43	43,88%	35	35,71%	15	15,31%	5	5,10%	0	0%
P3	43	43,88%	44	44,90%	5	5,10%	6	6,12%	0	0%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

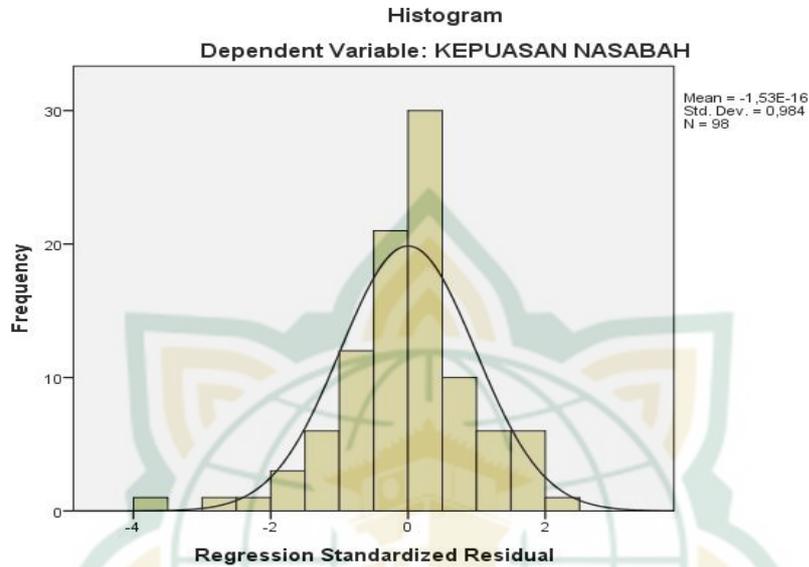
- a. Pada item 1 Kepuasan Nasabah, Saya senang menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera karena sesuai harapan dan kenyataan, 46,94% responden menyatakan sangat setuju, 41,84% responden menyatakan setuju, 7,14% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4,08% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- b. Pada item 2 Kepuasan Nasabah, Saya senang dan puas terhadap pelayanan dan keunggulan produk Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, 43,88% responden menyatakan sangat setuju, 35,71% responden menyatakan setuju, 15,31% responden memilih bersikap ragu-ragu, 5,10% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.
- c. Pada item 3 Kepuasan Nasabah, Saya mantap menjadi nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera., 43,88% responden menyatakan sangat setuju, 44,90% responden menyatakan setuju, 5,10% responden memilih bersikap ragu-ragu, 6,12% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

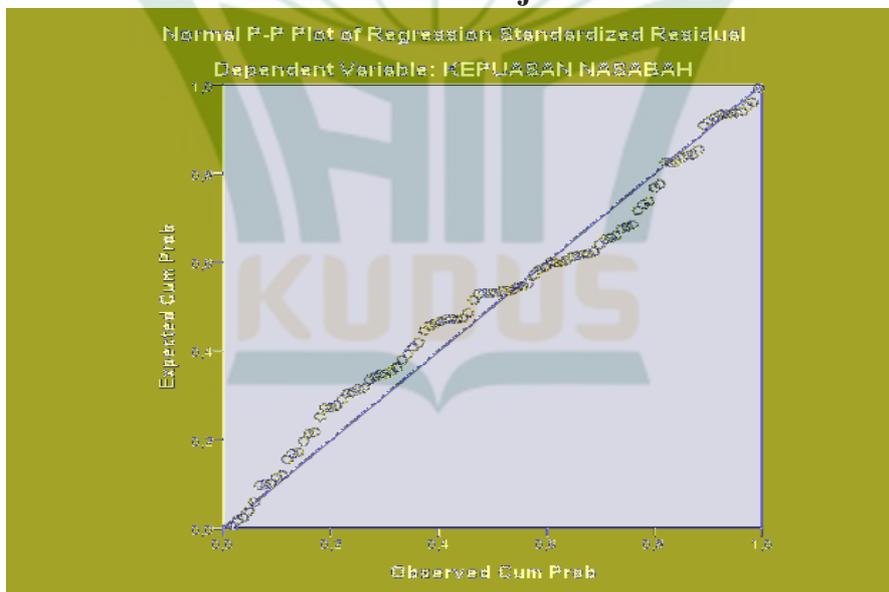
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Gambar 4.2
Histogram Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Gambar 4.3
Normal P-Plot Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan grafik histogram memberikan pola distribusi normal dan *normal probability plot* pada gambar tersebut menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis

diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas secara grafik bisa menyesatkan jika tidak hati-hati. Oleh sebab itu dilengkapi dengan uji statistik dengan uji Kolmogorov- Smirnov (K-S) untuk mengetahui keselarasan data dengan distribusi normal atau tidak. Pengujian ini menguji apakah sampel mewakili populasi atau tidak. Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

Ho : data residual berdistribusi normal

Ha : data residual berdistribusi tidak normal

Syarat Ho diterima atau tidak berdasarkan nilai probabilitas sebagai berikut:

Apabila probabilitas > 0,05 maka Ho diterima

Apabila probabilitas < 0,05 maka Ho ditolak

Tabel 4.9

**Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,35345822
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,078
	Negative	-,085
Test Statistic		,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,075

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0.075 > 0.05. Dengan demikian, dapat diambil keputusan bahwa data pada model regresi telah berdistribusi normal.

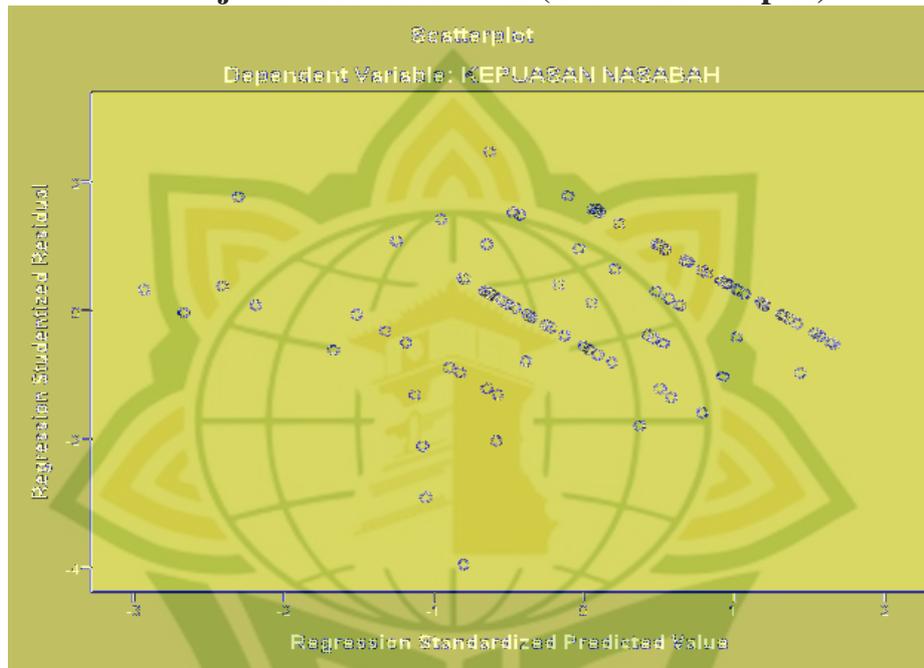
b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah melihat pada grafik plot antara

nilai prediksi variabel terikat ZPRED dengan residualnya yaitu SRESID dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized.

Gambar 4.4

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot)



Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan grafik scatterplot tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar secara acak yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk islam dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Selain itu, heteroskedastisitas juga dapat diuji dengan menggunakan uji glejser.

Tabel 4.10
Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,704	1,547		,455	,650
KUALITAS PELAYANAN	-,027	,014	-,203	-1,930	,057
ATRIBUT PRODUK ISLAM	,014	,047	,031	,298	,766
NILAI NASABAH	,049	,028	,171	1,716	,089

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil uji heterokedastisitas yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi regresi antara variabel independen dengan absolut residual (RES2) masing-masing sebesar 0,057, 0,766 dan 0,089 atau $> 0,05$. Dengan demikian disimpulkan bahwa dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

c. Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan atau saling berkorelasi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen mana yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF 10

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-6,977	2,338		-2,984	,004		
Kualitas Pelayanan	,221	,021	,699	10,530	,000	,891	1,122
Atribut Produk Islam	,239	,071	,223	3,372	,001	,902	1,109
Nilai Nasabah	,019	,043	,027	,432	,667	,986	1,014

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil pengujian multikolinieritas tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada semua variabel penjelas model regresi yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, atribut produk islam dan nilai nasabah, karena tidak ada variabel bebas yang memiliki *tolerance* yang kurang dari 10 persen dan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF yang lebih dari 10. Berdasarkan hasil pengujian yang tercermin dalam tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas, artinya tidak terjadi hubungan linier antara variabel bebas yang digunakan dalam model regresi.

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi (Durbin-Watson)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,794 ^a	,631	,619	1,375	1,813

a. Predictors: (Constant), NILAI NASABAH, ATRIBUT PRODUK ISLAM, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai Durbin Watson (d) sebesar 1.813, sedangkan dengan $\alpha = 5\%$, $n = 98$ dan $K = 3$, maka nilai $dL = 1,6086$ dan $dU = 1,7345$. Tidak ada autokorelasi apabila $dU < d < 4-dU = 1,7345 < 1,803 < 2,2655$, dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi.

7. Uji Statistik

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji signifikansi parameter individual ini yang terdapat dalam hasil perhitungan statistik ditunjukkan dengan t hitung. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi, jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Adapun tanda (-) atau (+) dari Beta dan t menunjukkan arah pengaruh variabel. Apabila (-) maka variabel tersebut berpengaruh negatif, artinya akan menurunkan Kepuasan Konsumen Nasabah dan apabila (+) maka berpengaruh positif yang berarti dengan peningkatan variabel tersebut akan meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Tabel distribusi t dicari pada derajat kebebasan (df) $n-k-1$. (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Sehingga t tabel diperoleh $df = (98-3-1)$ atau derajat kebebasan 94 dengan signifikan 5% hasil t tabel sebesar 1,985.

Tabel 4.13
Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-6,977	2,338		-2,984	,004
KUALITAS PELAYANAN	,221	,021	,699	10,530	,000
ATRIBUT PRODUK ISLAM	,239	,071	,223	3,372	,001
NILAI NASABAH	,019	,043	,027	,432	,667

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil pengolahan data pada tabel di atas diketahui untuk uji hipotesis parsial sebagai berikut:

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas diketahui untuk uji hipotesis parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} = 10,530$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($10,530 > 1,985$) dan nilai signifikansi menunjukkan bahwa taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05; maka **H_0 ditolak** dan **$H1$ diterima**, artinya terdapat pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

2) Pengaruh Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas diketahui untuk uji hipotesis parsial pengaruh atribut produk Islam terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,372$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,372 > 1,985$) dan nilai signifikansi menunjukkan bahwa taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 maka **H_0 ditolak** dan **$H2$ diterima**, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Nasabah.

3) Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas diketahui untuk uji hipotesis parsial pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} = 0,432$. Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,432 < 1,985$) dan nilai signifikansi menunjukkan bahwa taraf signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 maka **H_0 diterima** dan **$H3$ ditolak**, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah.

b. Uji Statistik F

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.14
Hasil Uji Statistik F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	303,913	3	101,304	53,591	,000 ^b
	Residual	177,689	94	1,890		
	Total	481,602	97			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), NILAI NASABAH, ATRIBUT PRODUK ISLAM, KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil pengujian data yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai F_{hitung} dengan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 94$ adalah 53,591 dengan $sig = 0,000$. Pengujian dengan membandingkan $sig = 0,000 < = 0,05$, maka H_0 ditolak. Apabila pengujian dengan membandingkan $F_{hitung} = 53,591 > F_{tabel} = 2,70$, sehingga **H_0 ditolak dan H_4 diterima**.

Berdasarkan hasil pengujian dan interpretasi tersebut, dapat disimpulkan dari uji ini bahwa secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil ini juga menunjukkan bahwa model regresi telah fit (cocok) untuk dapat menjelaskan variabel keputusan konsumen.

c. Koefisien Determinasi

Untuk memperkirakan atau meramalkan nilai variabel dependen (Y), perlu dilakukan perhitungan variabel-variabel lain yang ikut mempengaruhi Y. Dengan demikian antara variabel baik dependen dan independen tentunya mempunyai hubungan atau korelasi. Dalam penelitian ini variabel dependen atau terikat (Y) adalah kepuasan nasabah, selanjutnya variabel independen atau bebas adalah Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah. Hasil analisis korelasi dan regresi berganda dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,794 ^a	,631	,619	1,375

a. Predictors: (Constant), NILAI NASABAH, ATRIBUT PRODUK ISLAM, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai Koefisien determinasi (Adjusted Square) adalah sebesar 0,619. Apabila dipersentasekan, nilai tersebut adalah sebesar 61,90%. Dengan Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar 61,90% sedangkan sisanya sebesar 38,10% adalah pengaruh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk Islam dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera. Dari estimasi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16
Nilai Koefisien Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6,977	2,338		-2,984	,004
	KUALITAS PELAYANAN	,221	,021	,699	10,530	,000
	ATRIBUT PRODUK ISLAM	,239	,071	,223	3,372	,001
	NILAI NASABAH	,019	,043	,027	,432	,667

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai koefisien regresi yang ditampilkan pada tabel di atas. Bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = -6,977 + 0,221X_1 + 0,239X_2 + 0,019X_3 + e$$

Interpretasi persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut:

$a =$ Konstanta sebesar -5972, artinya jika tidak terdapat Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam (bernilai 0), maka kepuasan nasabah akan bernilai sebesar -6,977.

$b_1 =$ Nilai koefisien regresi variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 0,221. Apabila diasumsikan terjadi peningkatan persepsi terhadap kualitas pelayanan sebesar satu satuan sedangkan pengaruh atribut produk Islam dan nilai nasabah tetap (bernilai 0), maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,221 kali.

$b_2 =$ Nilai koefisien regresi variabel X_2 (Atribut Produk Islam) adalah sebesar 0,239. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh atribut produk Islam memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Apabila diasumsikan terjadi peningkatan pengaruh atribut produk Islam sebesar satu satuan sedangkan kualitas pelayanan dan nilai nasabah tetap (bernilai 0), maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,239 kali.

$b_3 =$ Nilai koefisien regresi variabel X_3 (Nilai Nasabah) adalah sebesar 0,019. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai nasabah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Apabila diasumsikan terjadi peningkatan persepsi terhadap nilai nasabah sebesar satu satuan sedangkan kualitas pelayanan dan atribut produk Islam tetap (bernilai 0), maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,019 kali.

8. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diketahui koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah 0,221 dan bernilai positif. Hasil uji hipotesis parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} = 10,530$. Karena

nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($10,530 > 1,985$) dan nilai signifikansi menunjukkan bahwa taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05; maka **H₀ ditolak** dan **H₁ diterima**, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Eka Kusuma, dkk yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sulthan Hotel Banda Aceh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Pengaruh Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diketahui koefisien regresi atribut produk Islam terhadap kepuasan nasabah adalah 0,239 dan bernilai positif. Hasil uji hipotesis parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,372$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,372 > 1,985$) dan nilai signifikansi menunjukkan bahwa taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05; maka **H₀ ditolak** dan **H₂ diterima**, artinya terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Rutmaira Sitinjak yang berjudul Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah) Pekanbaru dimana atribut produk Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

c. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diketahui koefisien regresi nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah adalah 0,019 dan bernilai positif. Hasil uji hipotesis parsial pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} = 0,432$. Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,432 < 1,985$) dan nilai signifikansi menunjukkan bahwa taraf signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 maka **H₀ diterima** dan **H₃ ditolak**, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini menunjukan hasil yang tidak signifikan karena mayoritas nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tidak menggunakan nilai nasabah sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini berbeda dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Iskawanto Kurniawan dan Muchsin S. Shihab yang berjudul Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan . terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri dimana nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji F pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk Islam dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai F_{hitung} dengan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 94$ adalah 53,591 dengan $sig = 0,000$. Pengujian dengan membandingkan $sig = 0,000 < = 0,05$, maka H_0 ditolak. Apabila pengujian dengan membandingkan $F_{hitung} = 53,591 > F_{tabel} = 2,70$, sehingga **H_0 ditolak dan H_1 diterima**. Berdasarkan hasil pengujian dan interpretasi tersebut, dapat disimpulkan dari uji ini bahwa secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk Islam dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian pada nilai Koefisien determinasi (Adjusted Square) adalah sebesar 0,619. Apabila dipersentasekan, nilai tersebut adalah sebesar 61,90%. Dengan demikian kualitas pelayanan, atribut produk Islam dan nilai nasabah mempunyai pengaruh sebesar 61,90% terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dan sisanya sebesar 38,10% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Komunikasi Words Of Mouth Studi pada PD BPR BKK Demak di mana kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan.

9. Implikasi Penelitian

a. Teoritis

Implikasi teoritis dari penelitian ini bermanfaat terhadap pengembangan teori dan aplikasi terhadap ilmu perilaku konsumen dan manajemen pemasaran, khususnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah dapat dipengaruhi adanya kualitas pelayanan dan atribut produk Islam.

b. Praktis

Dalam penelitian memberikan implikasi secara praktis sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Oleh karena itu, pihak Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera harus selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah lama tetap konsisten serta mampu menarik minat nasabah baru untuk bergabung.
- 2) Untuk menciptakan kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera perlu mempertahankan atribut produk Islam yang ada pada produk-produknya karena terbukti dari hasil penelitian bahwa atribut produk Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.
- 3) Terkait dengan nilai nasabah, ternyata hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti pihak PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera perlu memperhatikan faktor lain di luar nilai nasabah guna meningkatkan kepuasan nasabah.