

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Sejarah Singkat Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin

Asuransi jiwa syariah al amin merupakan perusahaan asuransi jiwa murni syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan perasuransian di Indonesia khususnya perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk dapat bermuamalah berdasarkan syariah islam. Pemilihan nama perusahaan didasarkan atas pertimbangan dan pengetahuan kami mengenai karakteristik industri perasuransian sebagai “*bisnis kepercayaan*”. Komitmen kami untuk memenuhi perjanjian perlindungan asuransi syariah kepada peserta yang diasuransikan dan/atau pemegang polis telah menjadi filosofi kami untuk berpegang teguh kepada prinsip prinsip syariah islam dan prinsip prinsip asuransi terutama prinsip *utmost good faith*. Dengan komitmen kami yang dilandasi oleh itikad baik untuk menjalankan fungsinya dan kegiatan usaha secara sehat sesuai dengan ketentuan yang berlaku telah menjadi konsep dasar yang melatar belakangi nama perusahaan, yaitu “*AL AMIN*” yang berarti “*terpercaya*”.

Kantor pertama kami berlokasi di plaza kuning menara selatan Jl. HR Rasuna Said Kav. C11-14 Suite 510 Jakarta Selatan

dengan 12 (dua belas) orang staf. Dua bulan setelah memperoleh izin usaha dibidang perasuransian dari menteri keuangan Republik Indonesia atau tepatnya pada bulan juli 2010, kami telah mendapat kepercayaan sebagai perusahaan asuransi jiwa rekanan perum jamkrindo didalam kerjasama koasuransi perlindungan Asuransi jiwa bagi nasabah Bank Pembangunan Daerah (BPD) diseluruh Indonesia.

Kesuksesan perusahaan didorong oleh dedikasi orang orang kami dan komitmen mereka untuk bekerja secara bertanggung jawab dan benar dalam pengelolaan manajemen risiko. Perusahaan juga senantiasa meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), sehingga telah mendorong perusahaan untuk mampu bersaing didalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan sumber daya manusia yang kami miliki dan pengembangan produk produk yang inovatif, perusahaan telah terlibat dalam hampir setiap aspek dari kebutuhan masyarakat akan perlindungan asuransi jiwa. Kerja keras kami untuk menjadi penyedia jasa asuransi syariah terkemuka dibuktikan dengan trobosan- trobosan yang signifikan yang mungkin belum pernah dilakukan oleh perusahaan perusahaan asuransi lainnya, diantaranya keberhasilan perusahaan untuk membukukan laba ditahunpertama sejak mulai beroperasi (tahun2010) dan serangkaian penghargaan sebagai *Ist 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 Insurance*, dan *2nd Rank The Best Risk Management* dalam Islamic Finance Award 2013 untuk kategori Islamic Life Insurance dari Karim Business Consulting.

Demi memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap asuransi jiwa dan kenyamanan bermuammlah, telah mendorong karyawan /ti kami bekerja setiap hari untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan “*Perlindungan Yang Amanah dan Terpercaya*” sesuai dengan syariat islam terhadap jiwa manusia, harta benda dan keturunannya. ”*Sebagai sebuah Perusahaan, dan sebagai individu, kami sangat bangga dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat dimana kita hidup dan bekerja*”.

2. Aspek Legal

Bahwa berdasarkan permohonan Notaris YEYEN TRIASTOETI, S.H.,M.KN., sesuai salinan akta Nomor 34 Tanggal 15 Desember 2016 yang dibuat oleh YEYEN TRIASTOETI S.H.,M.KN., tentang pengesahan Badan Hukum Perkumpulan BKAD PENGELOLA KEGIATAN DAPM MAJU BERSAMA KECAMATAN KERTAK HANYAR tanggal 21 Desember 2016 dengan Nomor Pendaftaran 6016122163101254 telah sesuai dengan persyaratan pengesahan Badan Hukum Perkumpulan.

Bahwa, keputusan menteri hukum dan hak asasi manusia tentang pengesahan Badan Hukum BKAD PENGELOLA KEGIATAN DAPM MAJU BERSAMA KECAMATAN KERTAK HANYAR4. Memberikan pengesahan badan hukum : BKAD PENGELOLA KEGIATAN DAPM MAJU BERSAMA KECAMATAN KERTAK HANYAR Berkedudukan di Kabupaten Banjar, sesuai salinan Akta Nomor 34 Tanggal 15 Desember 2016 yang dibuat Oleh YEYEN TRIASTOETI S.H.,M.KN., yang berkedudukan di Kabupaten Banjar. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan di Jakarta, Tanggal 23 Desember 2016 oleh MENTRI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDOESIA. DIREKTUR JENDRAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM.

3. Visi dan Misi Perusahaan

Selama bertahun tahun karyawan/ti kami telah bekerja dan bergabung dengan perusahaan lain, masing masing dengan sejarah, kekuatan dan karakter mereka sendiri. Syukur Alhamdulillah sejak bergabung dengan PT. asuransi Jiwa syariah Al Amin Banjarmasin kemampuan karyawan/ti telah berkembang dan terintegrasi dengan sistem professional teamwork sehingga berhasil memperkuat tujuan perusahaan sesuai dengan Visi, Misi, Perusahaan, yaitu:

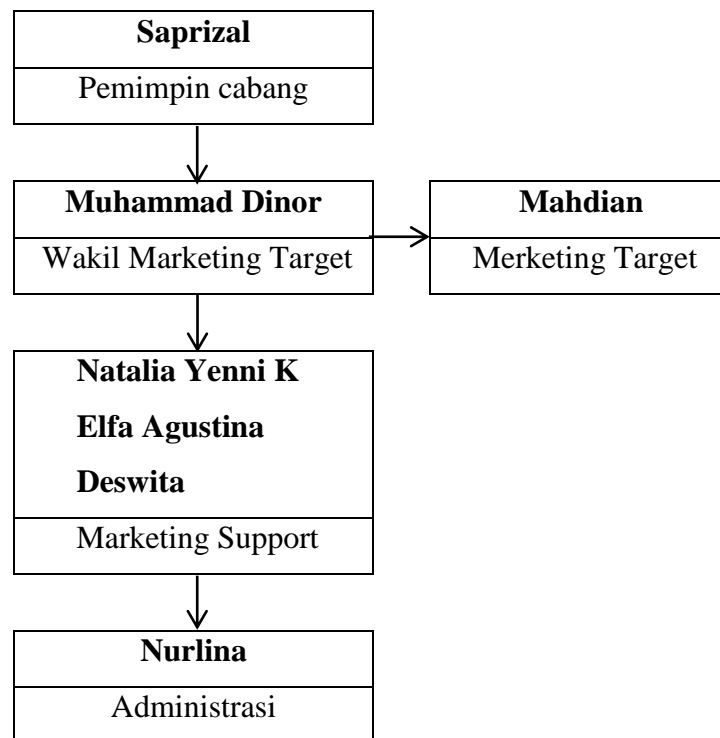
1. Visi Perusahaan

“Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Yang handal dan terpercaya”

2. Misi Perusahaan

“Memberikan Pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan melaksanakan pengelolaan manajemen risiko yang sehat”

4. Struktur Organisasi



Struktur organisasi tersebut terdiri dari :

- 1) Saprizal, Pemimpin cabang PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin
- 2) Muhammad Dinor, Wakil Marketing Target, yang bertugas mencari rekanan baru sesuai target marketing produksi perusahaan serta melakukan pembinaan, pelayanan, pengajuan, dan menangani

produk syariah pembiayaan Al Amin pada Bank Muammalat maupun Bank Pembiayaan.

- 3) Mahdian, Marketing Target, yang bertugas mencari rekanan baru sesuai target market produksi perusahaan serta melakukan pembinaan, pelayanan, pengajuan dan menangani produk syariah pembiayaan Al Amin pada Bank Muammalat maupun Bank Pembiayaan.
- 4) natalia Yenni K, Marketing Support, yang bertugas menangani produk At ta'min siswa, Al Amin Badal Arafah, dan At'tamin pegawai, yang dalam ruang lingkup sekolah , tour & travel, serta koperasi koperasi. Baik diluar maupun didalam Banjarmasin.
- 5) Elfa Agustina, Marketing Support, yang bertugas menangani produk syariah pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri (BSM) baik didalam maupun diluar wilayah banjarmasin.
- 6) Deswita, Marketing Support, yang berugas menangani produk syariah pembiayaan pada Bank Rakyat Syariah (BRIS) baik didalam maupun diluar daerah Banjarmasin.
- 7) Nurlina, Administrasi, yang bertugas menangani segala keperluan administrasi perusahaan dan mengatur kas keuanganpada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin.

5. Data Penelitian

a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. Data dari karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi nama, jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan. Data responden dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 104 responden. Hasil data yang diperoleh pada tabel berikut :

1) Jenis Kelamin

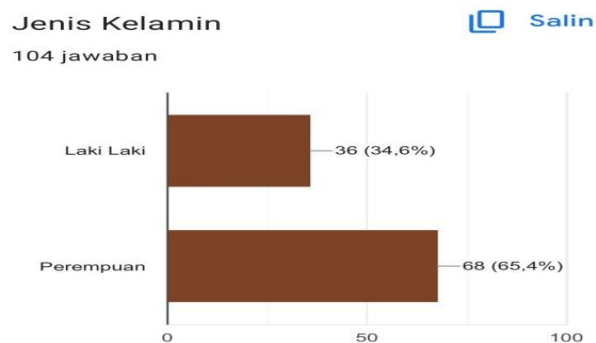
Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki Laki	36	34,6%
2	Perempuan	68	65,4%
Total			100%

Sumber: Hasil Pengolahan data Kuesioner, 2023

Lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4. 1 Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



Sumber: Hasil penelitian, 2023.

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden laki laki yaitu berjumlah 36 orang responden (34,6%), sedangkan perempuan berjumlah 68 orang responden (65,4%).

2) Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2
Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan responden

No	Pendidikan	Jumlah Orang	Persentase
1	SMA	50	48,1%
2	Diploma	8	7,7%
3	S1	33	33,7%
4	S2	5	4,8%
5	S3	0	0%
6	Lainnya	8	8,7%
Jumlah			100%

Sumber: Hasil data kuesioner,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini kebanyakannya adalah pendidikan SMA yaitu sebanyak 50 orang (48,1%).

3) Pekerjaan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah orang	Persentase
1	Pegawai negri	16	14,4%

2	Wiraswasta	13	12,5%
3	Pelajar/ Mahasiswa	43	42,3%
4	Lainnya	32	30,8%
Jumlah			100%

Sumber: Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan tabel diatas diketahui nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Bnajarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis pekerjaan adalah Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 43 orang (42,3%).

4) Informasi Perusahaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi
Perusahaan

No	Informasi	Jumlah	Persentase
1	Teman/ Keluarga	52	52,9%
2	Media Cetak/ Iklan	7	7,7 %
3	Media social	15	15,4%
4	Lainnya	30	30,8%
Total			100%

Sumber: Data Kuesioner,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin banyak menerima informasi melalui Teman/ Keluarga Sebanyak 52,9%

6. Pengujian Prasyarat Analisis

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi jalur *deviation from linearity*. Perhitungan dilakukan dengan bantuan *SPSS Statistic 22 for Window*. Nilai signifikansi tercantum pada tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dari *output* yang dihasilkan oleh *SPSS Statistic 22 for Windows*. Rangkuman hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Ringkasan Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,00
	Std. Deviation	,271
Most Extreme Differences	Absolute	,132
	Positive	,132
	Negative	-,075
Test Statistic		,132
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		,060
Point Probability		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi 0,060 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Karena ukuran data yang digunakan kecil, maka peneliti menggunakan pengujian *Kolmogorov-smirnov* dengan *Exact p values*.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linearitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi jalur *deviation from linearity*. Perhitungan dilakukan dengan bantuan *SPSS Statistic 22 for Window*. Nilai signifikansi tercantum pada tabel *ANOVA Table* dari *output* yang dihasilkan oleh *SPSS Statistic 22 for Windows*. Rangkuman hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Ringkasan Hasil Uji Linearitas

Variabel		Nialai Signifikan	Keterangan
Belas	Terikat		
X1	Y	0,501	Linear
X2	Y	0,722	Linear

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Hasil uji linearitas data Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan bahwa nilai signifikan pada jalur *deviation from linearity* sebesar 0,501, dimana $0,501 > 0,05$ maka data variabel bebas Kualitas Produk (X_1) mempunyai hubungan yang linear dengan Kepuasan Nasabah (Y).

Sedangkan hasil uji linearitas data Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan bahwa nilai signifikan pada jalur *deviation from linearity* sebesar $> 0,722$, dimana $0,722 > 0,05$ maka data variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_2) maupun hubungan yang linier dengan Kepuasan Nasabah (Y).

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis korelasi berganda. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam model regresi. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel bebas harus terbebas dari korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu sehingga model regresi yang diperoleh tidak valid. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Hasil uji multikolinieritas yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Windows* dapat diketahui dengan tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7
Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas

Varabel		Nilai VIF (<i>Variance Inflation Factor</i>)	Keterangan
Bebas	Terikat		
X ₁	Y	1,036	Tidak terjadi Multikolinieritas
X ₂	Y	1,036	Tidak terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai VIF = 1,036 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas karena interkorelasi antara variabel bebas kurang dari 10. Hasil uji multikolinieritas $1,036 < 10$ menunjukkan bahwa analisis regresi ganda dapat dilanjutkan.

7. Analisis Data Dalam rangka Menjawab Pertanyaan Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan satu prediktor untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Untuk menguji hipotesis ketiga digunakan teknik analisis regresi ganda dengan dua predictor. Kedua teknik analisis ini menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22*.

a. Pertanyaan Penelitian Pertama

Pertanyaan pertama menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. Pengujian hipotesis kedua

menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Windows*. Hasil uji hipotesis kedua dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Uji Hipotesis Kualitas Produk

Constant	Unstandarized Coeffiecient	R	r2	Adj R Square	F hitung	Sig.
15,214	665	0,404	0,164	0,335	7,777	0,009

Sumber: Data primer yang diolah, 2023.

1) Koefisien Determinasi (r^2) antara X_1 dengan Y

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 22 for Windows*, harga koefisien derterminasi (r^2) X_1 terhadap Y sebesar 0,164 berarti variabel kualitas produk memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 16,2%, sedangkan sisanya 83,6% terdapat faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain kualitas produk.

2) Uji Parsial (Uji-T)

statistik T disebut juga uji signifikansi individual. Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membandingkan t tabel dan t hitung. Perhitungan dilakukan dengan bantuan *SPSS Statistic 22 for Window*. Nilai signifikansi tercantum pada tabel Coefficients^a dari *output* yang dihasilkan oleh *SPSS Statistic 22 for*

Windows. Rangkuman hasil uji T dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,720	,329		2,186	,031
Kualitas Produk	,255	,115	,245	2,213	,029
Kualitas Pelayanan	,585	,119	,546	4,924	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Diketahui nilai sig. Untuk pengaruh X1 terhadap Y sebesar $0,029 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,213 > t$ tabel $1,988$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,924 > t$ tabel $1,988$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

2) Pengujian Signifikansi dengan Uji F

Pengujian signifikansi ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian diketahui dengan uji F.

Apabila F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSS Statisc 22 for Windows* diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($7,777 > 3,23$) maka dapat disimpulkan bahwa latar belakang kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3) Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel 4.7 maka persamaan garis regresi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 0,665 + 15,214 X_1$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X_1 sebesar 0,665 artinya apabila kualitas produk (X_1) meningkat 1 poin maka kepuasan nasabah

(Y) akan meningkat 0,665.

Dan terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Windows*. Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan

Constant	Unstandarized Coeffiecient	Rhitung	R ²	Adj R Square	Fhitung	Sig.
1,521	393	0,588	0,330	0,323	20,610	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

1) Koefisien Korelasi (r) antara X₂ dengan Y

Berdasarkan perhitungan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Windows*, didapatkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,588 artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

2) Koefisien Determinasi (r^2) antara X₂ dengan Y

Berdasarkan perhitungan menggunakan bantuan *SPSS Statistic 22 for Windows*, diperoleh nilai koefisien determinasi (r^2) X₂ terhadap Y sebesar 0,33 berarti variabel kualitas pelayanan memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 33%, sedangkan sisanya 67% terdapat faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain kualitas pelayanan.

3) Pengujian Signifikansi dengan Uji F

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian diketahui dengan uji F. Apabila F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSS Statisc 22 for*

Windows diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,610 > 3,23$) dengan signifikansi 0,05 sebesar 20,610 maka dapat disimpulkan bahwa latar belakang kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4) Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan tabel 4.8 maka persamaan garis regresi dapat dinyatakan sebagai berikut

$$Y = 0,393 + 1,521 X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi bernilai sebesar 0,393, artinya apabila nilai kualitas pelayanan meningkat satu poin maka nilai kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,393.

b. Pertanyaan Penelitian Kedua

Pertanyaan kedua terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. Menguji hipotesis tersebut dilakukan dengan analisis regresi ganda dengan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Ringkasan hasil analisis regresi ganda dapat dilihat dalam tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Hipotesis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	205,906	3	102,453	15,692	,000
Residual	255,837	38	6,532		
Total	459,744	41			

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

1) Koefisien Korelasi (R) antara X₁ dan X₂ dengan Y

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Windows*, didapatkan nilai koefisien korelasi kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 0,668 karena koefisien korelasi tersebut bernilai positif maka dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Semakin sesuai kualitas produk dan kualitas pelayanan, maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

2) Pengujian Signifikansi dengan Uji F

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas produk (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y). Uji signifikan regresi linier ganda dilakukan dengan uji F. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15,692 > 3,23$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas produk dan

kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

3) Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat disusun persamaan garis regresi dua prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0,36 X_1 + 0,34 X_2 + -9,446$$

Berdasarkan perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin

B. Analisis Data

1. Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Jiwa Dan Kualitas

Pelayanan secara Parsial Terhadap Kepuasan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y). Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,164. Hasil uji t menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 7,777 dan F_{tabel} pada taraf signifikansi 3,23. Hasil uji F diketahui bahwa F_{hitung} menunjukkan angka lebih besar daripada F_{tabel} atau $7,777 > 3,23$,

sehingga pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji F dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Produk yang berkualitas tinggi sangat diperlukan agar keinginan nasabah dapat dipenuhi. Keinginan nasabah yang terpenuhi sesuai dengan harapannya akan membuat nasabah menerima suatu produk bahkan sampai loyal terhadap produk tersebut. Perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan akan menanggung tidak puasnya nasabah sehingga penjualan produknya pun akan cenderung menurun.

Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki manfaat bagi nasabahnya. Seseorang yang membutuhkan suatu produk akan membayangkan manfaat apa saja yang bisa diperoleh dari produk yang akan dipergunakan. Manfaat suatu produk merupakan konsekuensi yang diharapkan nasabah ketika membeli dan menggunakan suatu produk. Jika perusahaan memperhatikan kualitas, maka pelanggan tidak akan berpikir panjang untuk melakukan pembelian terhadap produk.

Kualitas produk merupakan salah satu hal yang penting dan perlu mendapat perhatian dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. Apabila peningkatan kualitas produk dilaksanakan

oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin, maka PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

tersebut akan dapat tetap memuaskan para nasabah dan dapat menambah jumlah nasabah. Produk yang beragam dan memiliki jangkauan luas untuk nasabahnya harus dapat diimbangi dengan peningkatan kualitas produk. Oleh karena itu agar produk dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin berkualitas maka perlu adanya evaluasi mengenai pelaksanaan penawaran produk kepada nasabah. Dengan demikian kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa serta kualitas produk berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,33. Hasil uji F diketahui bahwa F_{hitung} menunjukkan angka lebih besar daripada F_{tabel} , atau $20,610 > 3,23$ dengan signifikansi 0,05 sebesar 20,610 sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji F dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi nasabah, karena nasabah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Menurut R ramamoorthy (2018) *Reliable amd responsive customer support had significant impacts on customer satisfaction and behavioural intentions in the life insurance industry*. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Atep Adya Barata (204: 36) bahwa ukuran bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Setiap perusahaan modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta dipenuhi pelayanannya. Kualitas pelayanan membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan atau perusahaan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan

mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Pelayanan yang diberikan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin terhadap nasabah haruslah berkualitas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Adanya petugas *customer service* lebih dari 1 pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin memberikan kemudahan untuk mengetahui informasi tentang PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. Penambahan jumlah petugas *customer service* merupakan salah satu cara PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah.

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, dan ketepatan waktu menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para

nasabah. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat penting bagi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin, karena dengan terpenuhinya kepuasan nasabah berarti PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin telah memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dengan maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif serta menjadikannya fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan nasabah.

2. **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin**

Secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan. Hasil analisis dengan menggunakan regresi ganda diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,668 dan. Pada uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 15,692 dan F_{tabel} sebesar 3,23. Hasil uji menunjukkan F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} atau $(15,692 > 3,23)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan dari nasabah adalah apabila nasabah merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Membangun kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian jangka panjang. Apabila tingkat harapan tinggi, sementara pekerjaannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila pekerjaan melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki nasabah cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman nasabah.

(Menurut Robert Johnston 1995). *Seeks to investigate whether there are some quality determinants that are predominantly satisfiers and others that are predominantly dissatisfiers.* .

Kepuasan nasabah memiliki 5 faktor utama yaitu, faktor pertama adalah kualitas produk, nasabah akan puas bila setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitasnya baik. Faktor kedua adalah harga, nasabah yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value form money*. Faktor ketiga adalah *service quality* yang sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor keempat adalah *emotional factor*, persepsi nasabah memegang peranan penting karena adanya *emotional value* yang diberikan *brand* tertentu. Faktor kelima adalah biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan pelayanan tersebut.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. (Menurut Afiff Syah 2016). *that four of six service quality dimensions (tangible, responsiveness, fairness, and reliability) positively influence customer satisfaction which further influences customer loyalty.* Semakin tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan nasabah, maka akan menyebabkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Kualitas produk mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan nasabah. Dengan meningkatkan kemampuan suatu produk maka akan tercipta keunggulan bersaing sehingga nasabah menjadi semakin puas. Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan nasabah sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas produk dan kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dicapai.