

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI NASABAH TERHADAP PRODUK
ASURANSI KESEHATAN SYARIAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE BINJAI**

SKRIPSI

Oleh:

Rusdan Febriandi Safitra

NIM. 0505161019

**Program Studi
ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI NASABAH TERHADAP PRODUK
ASURANSI KESEHATAN SYARIAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE BINJAI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan Asuransi Syariah
UIN SUMATERA UTARA**

Oleh:

Rusdan Febriandi Safitra

NIM. 0505161019

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI NASABAH TERHADAP PRODUK ASURANSI
KESEHATAN SYARIAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE BINJAI**

Oleh:

Rusdan Febriandi Safitra

NIM. 0505161019

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Asuransi Syariah

Medan, 18 Januari 2021

Pembimbing I



Dr. Zuhrinal M Nawawi, M.A

NIDN. 2018087601

Pembimbing II



Tuti Anggraini, M.A

NIDN. 2031057701

Mengetahui.

Ketua Program Studi Asuransi Syariah



Tri Inda Fadhila Rahma, M.A.1

NIDN. 2029019101

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rusdan Febriandi Safitra
Nim : 0505161019
Tempat/Tgl. Lahir : Binjai/05 Februari 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Haryono MT. Gg Pendidikan No.19, Binjai

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul: “PERSEPSI DAN EKSPEKTASI NASABAH TERHADAP PRODUK ASURANSI KESEHATAN SYARIAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE BINJAI” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 25 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Rusdan Febriandi Safitra

Lembar Pengesahan

Skripsi berjudul "PERSEPSI DAN EKSPEKTASI NASABAH TERHADAP PRODUK ASURANSI KESEHATAN SYARIAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE BINJAI". Rusdan Febriandi Safitra, Nim. 0505161019 Prodi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 23 Februari 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada prodi Asuransi Syariah.

Medan, 23 Februari 2021
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Asuransi Syariah

Ketua,

Tri Inda Fadhila Rahma M.E.I
NIDN.202901910

Sekretaris,

Rahmi Syahriza, S.Thi. MA
NIDN.2003018501

Pembimbing I

Dr. Zuhri M Nawawi, M.A
NIDN. 2018087601

Pembimbing II

Tuti Anggraini, M.A
NIDN. 2031057701

Penguji I

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN.2023047602

Penguji II

Rahmi Syahriza, S.Thi. MA
NIDN.2003018501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan,

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

RUSDAN FEBRIANDI NIM. 0505161019, “PERSEPSI DAN EKSPEKTASI NASABAH TERHADAP PRODUK ASURANSI KESEHATAN SYARIAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE BINJAI”. Di bawah bimbingan Pembimbing I Bapak Dr. Zuhrinal M Nawawi, MA dan Pembimbing II Tuti Angraini, M.A

Asuransi kesehatan merupakan bagian dari asuransi jiwa yang obyeknya jiwa. Tujuan asuransi kesehatan adalah memeralih resiko sakit dari tertanggung kepada penanggung. Persepsi sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan jasa yang diterima atau dialami. Jika produk asuransi kesehatan syariah tersebut mampu memenuhi ekspektasi nasabah atau bahkan melebihi ekspektasi nasabah dan memberikan jaminan kualitas pada setiap kesempatan penggunaannya Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah PT. Prudential Life Assurance Binjai yaitu sebanyak 1327 nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 93 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis regresi berganda pada persepsi terhadap produk asuransi kesehatan syariah diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 5,843 + 0,423 X_1$. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel persepsi (X_1) berpengaruh positif dan memiliki *p-value* $0.000 > 0.05$ artinya signifikan, terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y), dimana variabel variabel nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,039 > 1,661$), maka hipotesis dapat diterima. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada ekspektasi nasabah terhadap produk asuransi kesehatan syariah diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 5,843 + 0,400X_2$. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variable ekspektasi nasabah (X_2) berpengaruh positif dan memiliki *p-value* $0,000 > 0,05$ artinya signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y), dimana variabel nilai t_{hitung} lebih besar dari pada

$t_{\text{tabel}} (6,413 > 1,661)$ maka hipotesis dapat diterima. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel persepsi (X_1) dan ekspektasi nasabah (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y) di PT. Prudential Life Assurance Binjai, karena nilai $F_{\text{hitung}} (111,146) >$ nilai $F_{\text{tabel}} (2,70)$ maka disimpulkan bahwa kedua variabel independen yaitu persepsi (X_1) dan ekspektasi nasabah (X_2) secara serempak mempunyai hubungan/pengaruh yang signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y). Sehingga model regresi didapatkan layak digunakan untuk memprediksi, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Hasil uji determinan yakni sebesar 0,705 artinya kontribusi variabel (persepsi) X_1 dan (ekspektasi nasabah) X_2 terhadap variabel Y (produk asuransi kesehatan syariah) adalah sebesar 70,5% sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *persepsi, ekspektasi nasabah dan asuransi kesehatan*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah serta petunjuknya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Persepsi dan Ekspektasi Nasabah Terhadap Produk Asuransi Kesehatan Syariah Di PT. Prudential Life Assurance Binjai”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa Rahmat, semoga syafaatnya kita peroleh di *yaumul akhir* kelak, Aamiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Asuransi Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang memberi bantuan, motivasi serta do'a kepada penulis dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak. Yang paling utama penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orangtua penulis, ayahanda dan ibunda yang merupakan orangtua paling luar biasa telah membimbing penulis dengan penuh kasih sayang yang tulus dan juga berdoa untuk penulis yang tiada henti-hentinya.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih juga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.Ei selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Rahmi Syahriza S.ThI, MA selaku Sekertaris Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Zuhrial M Nawawi, M.A selaku Pembimbing Skripsi I yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Tuti Anggraini, M.A selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas bantuannya selama ini.
8. Syabilal Muhtadin, Budi Wijaya, Mahyu Danil Nst, Dll selaku sahabat seperjuangan yang selalu mensupport dan saling membantu dalam penyusunan skripsi.
9. Dan yang terakhir, buat teman-teman seperjuangan Asuransi Syariah kelas B angkatan 2016.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih ada kekeliruan dan kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Demikianlah skripsi ini disusun dan semoga dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Medan, 25 Januari 2021

Penulis



Rusdan Febriandi Safitra

NIM. 0505161019

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Batasan Istilah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritis	8
1. Persepsi.....	8
a. Persepsi terhadap orang lain.....	10
b. Teori – teori persepsi sosial.....	12
c. Persepsi Dalam Perspektif Ekonomi.....	13
d. Indikator-indikator Persepsi	15
2. Ekspektasi.....	16
a. Ekspektasi terhadap orang lain.....	18
b. Teori-teori ekspektasi sosial.....	21
c. Ekspektasi menurut perspektif ekonomi	22
d. Indikator Ekspektasi nasabah	22
3. Asuransi Kesehatan Syariah	23
a. Pengertian asuransi kesehatan	26
b. Produk-produk asuransi kesehatan di PT. Prudential Life Assurance Binjai	27
c. Mekanisme Asuransi Kesehatan.....	28
d. Sisi Hukum Asuransi	28
e. Indikator-indikator Produk Asuransi Kesehatan	30
B. Kajian Terdahulu	31
C. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Objek Penelitian.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	34
E. Analisis Data	37

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	41
	1. Sejarah Singkat PT. Prudential life Assurance	41
	2. Deskripsi Hasil Penelitian	44
	3. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
	4. Uji Asumsi Klasik	59
	5. Uji Hipotesis	64
	B. Pembahasan	
	1. Pengaruh Persepsi terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance	67
	2. Pengaruh ekspektasi nasabah terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance.....	67
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah Asuransi Kesehatan Syariah pada PT. Prudential Life Assurance Binjai Tahun 2015-2020 2
Tabel 2.1	Indra dan kemampuan dasar 10
Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert 35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian 36
Tabel 4.1	Profil Responden..... 44
Tabel 4.2	Pernyataan responden mengenai nasabah memberikan kemudahan menyerap semua ketentuan dalam proses asuransi kesehatan syariah 45
Tabel 4.3	Pernyataan responden mengenai nasabah merasa aman atas kemungkinan terjadinya musibah/ bahaya 46
Tabel 4.4	Pernyataan responden mengenai nasabah paham aktivitas kegiatan dan operasional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah 46
Tabel 4.5	Pernyataan responden mengenai nasabah memahami biaya produk yang ditawarkan oleh asuransi syariah adalah yang terbaik..... 47
Tabel 4.6	Pernyataan responden mengenai asuransi kesehatan syariah menawarkan untuk melakukan transaksi setelah anda benar-benar menilai 47
Tabel 4.7	Pernyataan responden mengenai nasabah menilai produk asuransi kesehatan syariah memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan 48
Tabel 4.8	Pernyataan responden mengenai bukti fisik terhadap karyawan rapi dan ramah dalam bertugas pada PT.Prudential Life Assurance 48
Tabel 4.9	Pernyataan responden mengenai bukti fisik terhadap fasilitas disediakan sesuai dengan jasa yang ditawarkan pada PT.Prudential Life Assurance 49
Tabel 4.10	Pernyataan responden mengenai keandalan terhadap jasa pelayanan asuransi kesehatan syariah telah dilakukan dengan cepat 49

Tabel 4.11	Pernyataan responden mengenai keandalan terhadap karyawan yang selalu menepati janji kepada nasabah asuransi kesehatan syariah	50
Tabel 4.12	Pernyataan responden mengenai daya Tanggap terhadap kesigapan pelayanan asuransi kesehatan syariah yang diberikan sudah baik..	50
Tabel 4.13	Pernyataan responden mengenai daya Tanggap dengan memberikan reaksi yang tanggap terhadap keluhan nasabah	51
Tabel 4.14	Pernyataan responden mengenai nasabah yakin produk asuransi kesehatan syariah adalah produk yang unggul dan kompeten	51
Tabel 4.15	Pernyataan responden mengenai nasabah merasa kualitas produk asuransi syariah baik dibanding asuransi syariah lainnya	52
Tabel 4.16	Pernyataan responden mengenai empaty terhadap kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan nasabah	52
Tabel 4.17	Pernyataan responden mengenai empaty terhadap karyawan sudah memahami kebutuhan spesifik para nasabah.....	53
Tabel 4.18	Pernyataan responden mengenai nasabah merasa produk asuransi kesehatan syariah memiliki ukuran yang sesuai dengan keinginan	53
Tabel 4.19	Pernyataan responden mengenai salah satu daya tarik yang dimiliki oleh asuransi kesehatan syariah ukurannya	54
Tabel 4.20	Pernyataan responden mengenai mendapatkan jaminan asuransi kesehatan syariah yang sesuai harga diterapkan.....	54
Tabel 4.21	Pernyataan responden mengenai mendapatkan tarif premi asuransi kesehatan syariah yang lebih murah dari yang lain	55
Tabel 4.22	Pernyataan responden mengenai tampilan produk asuransi kesehatan syariah sudah sesuai dengan keinginan nasabah yang dibutuhkan	55
Tabel 4.23	Pernyataan responden mengenai tampilan produk asuransi kesehatan syariah sudah benar dan lengkap	56
Tabel 4.24	Pernyataan responden mengenai ketersediaan produk asuransi kesehatan syariah atas penawaran cukup menarik dan mudah	56

Tabel 4.25	Pernyataan responden mengenai memilih asuransi kesehatan syariah karena beragam produknya dan terjamin kualitas produknya	57
Tabel 4.26	Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.27	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.28	Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.29	Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.30	Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.31	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	64
Tabel 4.32	Hasil Uji F hitung.....	65
Tabel 4.33	Uji Determinan.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Grafik Histogram.....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Metode <i>Probability Plot</i>	61
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi kesehatan syariah menjadi salah satu pilihan masyarakat muslim, karena asuransi merupakan salah satu cara investasi untuk menghadapi resiko di masa yang akan datang. Keberhasilan perusahaan asuransi kesehatan syariah tidak bisa luput dari peran serta nasabah akan pentingnya berasuransi.¹ Perusahaan asuransi merupakan perusahaan nonbank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang. Di Indonesia kini telah banyak lembaga-lembaga nonbank khususnya syariah yang ada. Akan tetapi meskipun lembaga-lembaga keuangan syariah mulai menyebar diberbagai pelosok tanah air banyak masyarakat yang belum mengenal produk-produk asuransi kesehatan syariah.²

Ekspektasi nasabah merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan. Ekspektasi bisa diartikan sebagai harapan kesenangan yang tidak konstan, yang timbul dari gagasan tentang sesuatu hal di masa depan. Jika suatu produk-produk asuransi kesehatan syariah tersebut mampu memenuhi ekspektasi nasabah atau bahkan melebihi ekspektasi nasabah dan memberikan jaminan kualitas pada setiap kesempatan penggunaannya, serta produk-produk asuransi kesehatan syariah tersebut diproduksi oleh perusahaan yang memiliki reputasi, maka konsumen akan semakin yakin akan pilihannya dan nasabah akan memiliki kepercayaan pada produk-produk asuransi kesehatan syariah, menyukai produk-produk asuransi kesehatan syariah, serta menganggap produk-produk asuransi kesehatan syariah tersebut sebagai bagian dari dirinya.

¹ Tati Handayani, Muhammad Anwar Fathoni, Persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah, *Jurnal Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA)E Proceeding*. Vol. 2, 2019, hal 127

² Gemala Dewi. *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media, 2004). h.38

Reputasi PT. Prudential Life Assurance Binjai dijaga melalui upaya mempertahankan kinerja jasa yang berkualitas. Nasabah akan memperoleh puas terhadap jasa asuransi kesehatan syariah apabila ekspektasi terhadap jasa yang diterimanya terpenuhi, dengan demikian nasabah akan memiliki loyal terhadap produk-produk yang dihasilkan PT. Prudential Life Assurance Binjai.

Ekspektasi nasabah telah meningkat dari waktu ke waktu, sedangkan perusahaan meresponnya dengan sedikit lambat. Adapun Perkembangan Jumlah Nasabah pada PT. Prudential Life Assurance Binjai yang tertera dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 1.1 : Perkembangan Jumlah Nasabah Asuransi Kesehatan Syariah pada PT. Prudential Life Assurance Binjai Tahun 2015-2020

No	Tahun	Jumlah nasabah	Jumlah perubahan	Persentase perubahan
1	2015	126		
2	2016	336	210	17,5
3	2017	681	245	20,4
4	2018	583	198	16,5
5	2019	854	371	30,9
6	2020	1327	473	39,4

Sumber : PT. Prudential Life Assurance Binjai

Pada tahun 2015 jumlah nasabah asuransi kesehatan syariah sebanyak 126 orang sedangkan di tahun 2016 sebanyak 336 orang (17,5%). Pada Tahun 2017 asuransi kesehatan syariah meningkat menjadi 681 nasabah atau naik sebesar 20,4%. Selanjutnya pada tahun 2018, jumlah nasabah mengalami penurunan sebesar 583 orang (16,5%), Kemudian pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebesar 854 orang (30,9%), dan pada tahun 2020 asuransi kesehatan syariah kembali meningkat sebesar 1327 nasabah atau naik sebesar 39,4%. Dengan demikian apa yang terjadi jika perusahaan terus terlambat memenuhi berbagai harapan baru dari nasabah. Nasabah tentunya akan meninggalkan mereka, beralih pada kompetitor atau penawaran substitusi yang ada. Sedangkan perusahaan bernasib buruk, reputasinya hancur. Ekspektasi

nasabah telah menurun, kita tidak mau lagi menghabiskan waktu untuk menunggu dan menginginkan kepastian secepat mungkin. Sebagian bisnis berhasil merespon ekspektasi ini dengan dukungan teknologi. ekspektasi nasabah itu sendiri. Informasi menyebar begitu cepat dari satu nasabah ke berbagai nasabah lainnya, dan akhirnya berdampak atau berpengaruh yang signifikan.³ Terdapat ada pengaruh yang signifikan ekspektasi nasabah terhadap loyalitas nasabah. Ekspektasi nasabah memiliki sifat yang tidak tetap atau dapat berubah-ubah mengikuti perkembangan teknologi dan ekonomi. Apa yang diekspektasikan nasabah saat ini, belum tentu akan sama dengan masa lalu atau masa yang akan datang.⁴

Dalam pelaksanaannya asuransi kesehatan syariah Prudential terus melakukan survei untuk memahami kebutuhan-kebutuhan nasabah, Prudential selalu menciptakan inovasi baru dan menawarkan produk-produk asuransi kesehatan syariah yang sesuai untuk persepsi nasabah. Prudential juga akan terus mengembangkan produk-produk yang sesuai dengan perubahan gaya hidup dan tujuan finansial para nasabah.

Persepsi sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan jasa yang diterima atau dialami.⁵ Berbagai manfaat yang dapat diperoleh dengan berasuransi ternyata tidak sebanding dengan kesadaran masyarakat dalam berasuransi. Salah satu fenomena yang terjadi rendahnya kesadaran berasuransi pada persepsi nasabah tentang manfaat bila dirinya berperan serta dalam asuransi. Persepsi yang baik tentang asuransi kesehatan syariah menumbuhkan kesadaran berasuransi. Kesadaran berasuransi khususnya asuransi kesehatan syariah muncul berawal dari kesadaran setiap orang bahwa dunia penuh dengan ketidakpastian, kecuali kematian. Ketidakpastian tersebut membawa kepada risiko (yang merugikan) bagi

³ Nurul Ichsan, Ekspektasi nasabah terhadap Tantangan Inovasi Produk Asuransi Umum Syariah, *Jurnal Ekonomi Islam* Volume 7, Nomor 2, September 2016

⁴ Hatane Samuel, Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern dengan kepuasan Pelanggan sebagai Intervening (Studi Kasus pada Hypermarket Carrefour di Surabaya), *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.7. Num.2. September 2016

⁵Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Jakarta. 2005. hal 148

pihak yang berkepentingan.⁶ Untuk itu, diperlukan adanya jasa asuransi kesehatan syariah. Produk-produk asuransi kesehatan syariah Prudential mendapatkan persepsi dari nasabah, karena didukung oleh kelengkapan produk. Semua produk yang ada di konvensional, disesuaikan dengan syariah untuk melayani nasabah. Salah satu contoh cabang asuransi kesehatan syariah Prudential medan yang mengalami peningkatan nasabah asuransi kesehatan syariah adalah PT. Prudential Life Assurance cabang Binjai. Semenjak pendiriannya, asuransi syariah yang dipasarkan kepada masyarakat Medan telah menarik minat dan kepercayaan dari masyarakat Medan terutama asuransi kesehatan syariah.

PT. Prudential Life Assurance merupakan perusahaan jasa yang sudah berpengalaman lebih dari 165 tahun di industri asuransi jiwa, Sehingga Prudential Indonesia berkomitmen untuk mengembangkan suatu produk yang dikaitkan pada asuransi jiwa yaitu asuransi kesehatan guna memuaskan para nasabah dalam kebutuhan financial.⁷ Asuransi kesehatan merupakan bagian dari asuransi jiwa yang obyeknya jiwa. Tujuan asuransi kesehatan adalah memeralih resiko sakit dari tertanggung kepada penanggung. Sehingga kewajiban penanggung adalah memberikan pelayanan (biaya) perawatan kesehatan kepada tertanggung apabila sakit. Dimana sistem asuransi kesehatan bertujuan untuk melindungi masyarakat dari kesulitan (ekonomi) dalam pembiayaan pelayanan kesehatan.⁸ Sebuah kebutuhan dari berobat ke dokter sampai harus menginap di rumah sakit dengan berbagai kebutuhan seperti, biaya obat sampai operasi di rumah sakit semua hal tersebut ditanggung oleh perusahaan asuransi. Secara umum jenis perawatan atau program yang diberikan adalah manfaat rawat jalan, manfaat rawat inap, dan manfaat persalinan.

Keunggulan dari produk asuransi kesehatan syariah adalah PRUprime healthcare syariah adalah solusi komprehensif untuk perlindungan kesehatan sesuai dengan prinsip syariah dengan pembayaran santunan sesuai tagihan rumah

⁶ Sutomo, Persepsi Dan Kesadaran Berasuransi Dana Pendidikan Syariah Orang Tua Peserta Didik Madrasah Aliyah, *Jurnal Saintifika Islamica* Volume 2 No. 1 Periode Januari - Juni 2015

⁷ <https://www.prudential.co.id/id/>

⁸ Sulastomo, *Manajemen Kesehatan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), h.

sakit untuk sebagian besar manfaat pada Tabel Manfaat PRUprime healthcare syariah. Produk ini dirancang khusus dengan berbagai manfaat pembayaran biaya rawat inap, rawat jalan, tindakan bedah, dan manfaat lainnya. Tersedia enam pilihan santunan (*plan*) yang dapat diambil dengan menyesuaikan besarnya kebutuhan perlindungan. Prudential Indonesia mempersembahkan PRUprime healthcare syariah, sebuah produk Asuransi tambahan unggulan berbasis syariah sesuai dengan prinsip-prinsip universal asuransi jiwa syariah yaitu saling berbagi risiko dan saling membantu.

Produk ini memiliki fasilitas PRUprime limit booster yang menambah batas manfaat tahunan asuransi tambahan PRUprime healthcare syariah. Terdapat pula PRUprime saver yang menawarkan perlindungan kesehatan dengan biaya asuransi lebih terjangkau. PT. Prudential Life Assurance gencar-gencarnya memperkenalkan produk asuransi kesehatan kepada masyarakat termasuk Prudential Binjai yang beralokasi di kecamatan Binjai Timur, Kota Binjai. Sebagian dari masyarakat Binjai sudah mengerti akan pentingnya berasuransi, dengan berasuransi mereka sudah mendapatkan proteksi apabila terjadi sesuatu yang tidak diduga menimpa keluarga mereka apalagi kepala keluarga yang menjadi tulang punggung dalam semua pembiayaan kebutuhan hidup keluarga. Sehingga masyarakat yang sudah memahami akan pentingnya berasuransi akhirnya menjadi nasabah di PT. Prudential Life Assurance Binjai.

Persepsi Nasabah berasuransi di asuransi kesehatan syariah memerlukan prosedur yang rumit, hingga menimbulkan kegelisahan publik terkait penerapan sistem pengelolaan asuransi kesehatan syariah tidak sesuai dengan syariah islam, sehingga memunculkan tuduhan bahwa asuransi berbasis syariah hanya berlabel syariah saja sedangkan isinya atau kegiatan operasionalnya sama saja dengan asuransi konvensional. Keberhasilan sistem dalam asuransi kesehatan syariah hingga sekarang ini karena didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Faktor-faktor nasabah dalam menggunakan jasa layanan kesehatan asuransi adalah pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, dan promosi. Faktor lain yang mendorong seseorang berminat menjadi nasabah pada sebuah asuransi adalah reputasi. Suatu lembaga mempunyai reputasi baik akan dipercaya

oleh nasabahnya. Apabila lembaga itu diakui dan dipercaya sebagai perusahaan jasa dengan nama baiknya di mata nasabah.⁹

Pemaparan mengenai latar belakang masalah asuransi diatas terutama permasalahan mengenai pandangan dan harapan nasabah dalam memilih produk asuransi kesehatan dan apakah mereka puas dengan produk asuransi kesehatan sebagai jaminan hari tua mereka, membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang **”Persepsi dan Ekspektasi Nasabah terhadap produk Asuransi Kesehatan Syariah”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah persepsi nasabah berpengaruh terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance Cabang Binjai?
2. Apakah ekspektasi nasabah berpengaruh terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Prudential Life Assurance Binjai?
3. Seberapa besar pengaruh persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Prudential Life Assurance Binjai?

C. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui yaitu :

1. Mengetahui persepsi nasabah berpengaruh terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance Cabang Binjai
2. Mengetahui ekspektasi nasabah berpengaruh terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Prudential Life Assurance Binjai.
3. Mengetahui persepsi dan ekspektasi nasabah berpengaruh terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Prudential Life Assurance Binjai.

Semoga dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam membuat suatu karya ilmiah, dan bermanfaat bagi PT. Prudential Life

⁹ Sabik Khumaini dan Muh Turizal Husein, Persepsi dan Minat Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah di Kabupaten Tangerang, *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Volume IX No.2 Desember 2019, hal 87

Assurance Binjai agar kedepannya lebih baik lagi melalui pemaparan karya tulisan ilmiah ini, serta menjadi acuan penelitian bagi peneliti selanjutnya.

D. Batasan Istilah

Batasan istilah adalah menjelaskan kata-kata inti yang ada pada penelitian ini. Judul penelitian ini adalah persepsi dan ekspektasi terhadap produk asuransi kesehatan syariah, maka batasan istilah dari penelitian ini adalah seputaran Persepsi, Ekspektasi, dan produk asuransi kesehatan syariah PT.Prudential Life Assurance Cabang Binjai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

1. Persepsi

Persepsi seseorang dapat timbul dari pengalaman yang telah diperolehnya baik yang dilakukan sendiri maupun kesan dari orang lain. Akumulasi dari persepsi akan mampu membentuk suatu opini atau asumsi maupun kesimpulan tentang sesuatu yang telah dialaminya. Objek-objek disekitar yang ditangkap melalui alat-alat indra dan diproyeksikan pada bagian tertentu di otak sehingga dapat mengamati objek tersebut untuk membeda-bedakan, mengelompokkan, memfokuskan, dan sebagainya itu yang selanjutnya diinterpretasikan merupakan bagian dari persepsi. Secara sederhana persepsi diartikan bagaimana kita melihat dunia disekitar kita.

Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan pesan. Persepsi adalah proses yang dilakukan individu untuk memilih, menafsirkan, dan mengatur ke dalam gambar yang berarti masuk akal mengenai dunia.¹⁰ Menurut Robbin, persepsi merupakan sebuah proses yang ditempuh masing-masing individu untuk mengorganisasikan serta menafsirkan kesan dari indera yang anda miliki agar memberikan makna kepada lingkungan sekitar. Banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi sebuah persepsi, mulai dari pelaku persepsi, objek yang dipersepsikan serta situasi yang ada.

Persepsi merupakan tanggapan langsung yang di dapat dari serapan ataupun proses manusia dalam mengetahui hal-hal tertentu yang didapatkannya melalui penginderaan. Menurut Young Dalam Adrian, persepsi merupakan sebuah aktivitas berupa mengindra, mengintegrasikan, serta memberikan penilaian pada objek-objek fisik ataupun sosial. Penginderaan tersebut biasanya tergantung dari stimulus fisik dan sosial yang berada di dalam lingkungannya. Sensari dari

¹⁰ *Pengertian Persepsi Menurut Para Ahli*, Artikel ini di akses pada 15 Januari 2020 dari <https://dosenpsikologi.com/pengertian-persepsi-menurut-para-ahli/>

lingkungan ini lah yang akan diolah bersama sama dengan hal lainnya yang sudah dipelajari sebelumnya, baik berupa harapan, nilai, ingatan, sikap dan lainnya.¹¹

Menurut Suranto Aw, Persepsi adalah proses internal yang mana telah diakui oleh individu ketika menyeleksi dan mengatur stimuli yang berasal dari luar. Stimuli ini ditangkap oleh indera yang dimiliki seseorang, kemudian secara spontan perasaan dan pikiran individu akan memberikan makna dari stimuli yang ada tersebut. Secara sederhana, dapat dikatakan jika persepsi adalah proses individu dalam memahami hubungan atau kontak dengan dunia yang ada di sekelilingnya.¹²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah: (1) tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan dan (2) proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya.¹³ Definisi persepsi menurut Michael W. Levine & Shefner yaitu, persepsi merupakan cara dimana kita menginterpretasikan informasi yang dikumpulkan (diproses) oleh indera.¹⁴ Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk kedalam otak. Didalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman. Pemahaman ini yang kurang lebih disebut persepsi.

Sebelum terjadi persepsi pada manusia, diperlukan sebuah stimuli yang harus ditangkap melalui organ tubuh yang bisa digunakan sebagai alat bantunya untuk memahami lingkungannya. Alat bantu itu dinamakan alat indra. Indra yang saat ini secara universal diketahui adalah hidung, mata, telinga, lidah, dan kulit. Kelima indra dari tadi memiliki fungsi-fungsi tersendiri.

¹¹ Sugihartono, dkk, *Teori Tentang Pengertian Persepsi*. (Jakarta : Penerbit Yayasan Kanisius, 2017, h.6

¹² *Ibid*,

¹³ *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional), hal 38

¹⁴ Wella Sandria, *Persepsi Mahasiswa Tentang Bank Syariah Terhadap Keputusan Menabung Di Perbankan Syariah* (Jurnal STIE Muhammadiyah Jambi) h. 182.

Tabel. 2.1 Indra dan kemampuan dasar

Indra	Kemampuan dasar
Mata / penglihatan	Mampu melihat cahaya lilin dengan jarak 50 km pada kondisi cuaca cerah
Telinga / pendengaran	Bisa mendengar detak jam berjarak 6 m dalam ruangan yang sunyi
Lidah / perasa	Merasakan gula sebanyak satu sendok teh dalam campuran 2 liter air
Hidung / penciuman	Mencium satu tetes parfum dalam rumah ukuran rata – rata
Kulit / sentuhan	Merasakan kehadiran serangga di pipi dalam jarak 1 cm

Sumber: Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori –Teori Psikologi Sosial*

a. Persepsi terhadap orang lain

Dilingkungan sekitar, seseorang dapat memberikan isyarat ke orang lain apa yang harus dikerjakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang disebut proses aktif. Kesan pertama sering disebut nilai tertentu yang menentukan gambaran selanjutnya sehingga merupakan titik acuan sebagai pengelompokan informasi selanjutnya yang ada disekitar. Kemudian pada proses kedua, apa yang ada pada persepsi orang lain disebut dengan efek halo, yaitu seseorang yang memberikan kesan baik untuk hal-hal tertentu, pada umumnya akan dinilai berlebihan.¹⁵

Pada proses ketiga, persepsi terhadap orang lain sangat berperan penting yang dilihat adanya tanda-tanda dari orang yang mneyebabkan berfikir dan menindaklanjuti sesuai dengan gambaran yang ada. Gambar yang terlanjur dibentuk mengarah pada ramalan sendiri. Jika kita memperkirakan seseorang agresif, menjadikan ia benar-benar agresif.¹⁶

¹⁵ Fitra Sofia Muzar Sagala, Skripsi, *Persepsi Pengusaha Kecil Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus di Kelurahan Marendal Satu Kecamatan Patumbak)*, Jurusan Asuransi Syariah UIN Sumatera Utara, 2019.

¹⁶ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori –Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, cet 5, 2000) h. 237.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang berbeda antara satu dengan yang lainnya adalah:

1. Faktor ekstern

Terdiri atas intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerakan, hal-hal baru dan familiar, latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebudayaan sekitar.

2. Faktor intern

Terdiri dari proses belajar, perasaan, sikap, kepribadian, individual, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi diri individu.

Faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain:

1. Faktor internal

Terdiri dari perilaku persepsi yang meliputi faktor biologis/ jasmani dan faktor psikologis. Faktor psikologis meliputi pengetahuan, perhatian, sikap, motif, minat, pengalaman dan pendidikan.

2. Faktor eksternal

Terdiri dari luar individu/pelaku persepsi yang meliputi obyek sasaran dan situasi / lingkungan di mana persepsi berlangsung.

3. Selain hal tersebut yang penting bagi terbentuknya persepsi seorang adalah informasi.

Faktor yang mempengaruhi persepsi adalah faktor internal atau individu meliputi minat, sikap dan perhatian, sedangkan faktor eksternal meliputi objek yang dipersepsikan dari lingkungan. Dari faktor-faktor inilah seseorang dapat mempersepsikan suatu objek yang sama tetapi hasil dari mempersepsikan berbeda. Untuk mendukung minat dalam instrumen, minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.¹⁷

Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri semakin kuat atau dekat hubungan tersebut,

¹⁷ *Ibid*, h.13.

semakin besar minatnya. Sedangkan sikap adalah suatu pikiran, kecenderungan dan perasaan seseorang untuk mengenal aspek-aspek tertentu pada lingkungan yang seringkali permanen karena sulit diubah. Selain itu, sikap juga dapat dikatakan sebagai bentuk keyakinan atau pendapat seseorang terkait situasi dengan disertai munculnya perasaan tertentu. Perasaan inilah yang akan dijadikan sebagai dasar seseorang untuk berperilaku atau merespon menggunakan cara tertentu sesuai dengan pilihannya.¹⁸

Faktor mempengaruhi persepsi dari faktor eksternal yaitu objek, objek yang bisa dipersepsikan sangat banyak, yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar manusia. Hal ini berdasarkan pengalaman dan pembelajaran, masa lalu mereka, berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa.¹⁹ Sedangkan lingkungan adalah semua benda dan kondisi termasuk di dalamnya manusia dan aktivitasnya, yang terdapat dalam ruang di mana manusia berada dan mempengaruhi kelangsungan hidup serta kesejahteraan manusia dan jasad hidup lainnya.

b. Teori – teori persepsi sosial

Terdapat teori-teori persepsi sosial menurut para ahli yang saling terkait dalam membicarakan masalah-masalah mengenai persepsi sosial, yaitu:

1. Teori Kelley

Dalam teori ini, Kelley menjabarkan dari teori Heider tentang hubungan antar pribadi (*interpersonal*). Secara konseptual teori Heider memang kaya dan merangsang sumbangan-sumbangan teori dari psikolog-psikolog sosial lain. Selain itu, teori ini juga merangsang banyak penelitian. Teori Kelley lebih terbatas pada atribusi terhadap lingkungan luar. Teori ini menjelaskan tentang kondisi-kondisi yang harus ada untuk dapat terjadinya prediksi. Teori ini telah melengkapi para psikolog sosial dengan kerangka rujukan yang jelas untuk mengevaluasi penelitian tentang persepsi seseorang.

2. Teori Jones & Davis

¹⁸ *Defenisi Sikap Dalam Kehidupan Sehari-hari*, Artikel ini diakses pada 20 Januari 2020 dari <https://pengertian-defenisi.com/pengertian-sikap-dalam-kehidupan-sehari-hari/>

¹⁹ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010) h. 42.

Teori ini setidaknya bertanggung jawab pada sebagian dari berkembangnya sekumpulan penelitian tentang atribusi pribadi (*personal*). Terlepas dari kejelasan dan keringkasannya, teori Kelley belum mampu merangsang banyak penelitian, mungkin karena masih relatif baru. Tetapi mungkin juga, para psikolog sosial memang lebih tertarik pada persepsi, atribusi dan keputusan / penilaian pribadi ketimbang atribusi lingkungan.

3. Teori Festinger

Teori Festinger hanya sedikit menyinggung proses atribusi dan persepsi sosial. Secara khusus, teori ini membicarakan proses yang digunakan oleh seorang individu untuk menilai kemampuan pendapatnya sendiri dan kekuatan dari kemampuan-kemampuannya sendiri dalam hubungan dengan pendapat-pendapat dan kemampuan-kemampuan orang lain yang ada dalam suatu lingkungan sosial. Yang terpenting menurut teori Festinger adalah dampak dari perbandingan sosial terhadap perubahan dari pendapat pada individu itu sendiri.²⁰

c. Persepsi Dalam Perspektif Ekonomi

Karakteristik psikologis di dalam individu memiliki berbagai macam bentuk, salah satunya adalah sebuah persepsi. Salah satu karakteristik yang secara mudah dipahami sebagai pengaruh terhadap individu dalam memunculkan sebuah pandangan terhadap apa yang ditangkap oleh indera dan akan dimanifestasikan dalam bentuk perilaku. Pandangan tentang sebuah persepsi secara komprehensif dapat ditelaah melalui berbagai penjelasan ilmiah. Gregory mendefinisikan persepsi sebagai sebuah hipotesis, memberikan sebuah gambaran kesimpulan dari suatu objek yang tidak dapat dipahami. Saleh dan Wahab menjelaskan persepsi merupakan proses dalam menggabungkan dan mengorganisasikan hasil dari penginderaan sehingga sadar akan apa yang ada di sekitar maupun diri sendiri. Parek menerangkan bahwa persepsi dapat dirumuskan sebagai suatu proses

²⁰ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori – Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, cet 5, 2000) h. 239.

penerimaan, pemilihan, pengorganisasian, serta pemberian arti terhadap rangsang yang diterima.

Pemaknaan persepsi dalam perspektif ekonomi yang telah dipelajari saat ini merupakan pemaknaan yang lebih komprehensif dan bersifat pragmatis terhadap perilaku ekonomi atau perilaku nasabah(konsumen). Sama halnya dengan perilaku ekonomi, perilaku nasabah dalam hal ini menekankan pada beberapa tindakan yang dilakukan oleh individu. Stenkamp dan Toloshana menjelaskan bahwa studi tentang perilaku nasabah cenderung membedakan tentang sejumlah langkah-langkah proses pengambilan keputusan dan factor internal serta eksternal yang mempengaruhi pengambilan keputusan. Toloshana, Webhi, dan Persiva menambahkan dengan adanya faktor internal dan eksternal tersebut merupakan hal yang terpenting untuk memunculkan persepsi dan berujung pada proses pengambilan keputusan yang diambil, serta secara khusus mengevaluasi sebuah produk.

Prasetijo dan Ihalauw menerangkan bahwa faktor-faktor internal (pengalaman, kebutuhan saat itu, nilai-nilai yang dianut dan harapan) dan faktor eksternal (bentuk sebuah produk, sifat-sifat stimulus, dan situasi lingkungan). Prsetijo dan Ihalauw menambahkan bahwa adanya dinamika persepsi sebagai hasil seleksi sebuah stimulus yang dapat diterima oleh individu yaitu berupa sifat-sifat stimulus yang didasarkan pada prinsip contrast (menguatkan persepsi dengan menonjolkan perbedaan intensitas stimulus), closure (konsumen akan mendapatkan kepuasan bila berhasil menguatkan pesan tersebut), proximity (menurut prinsip kedekatan), similarity (ada kecenderungan untuk mengelompokkan produk-produk yang sama), serta adanya sebuah harapan tentang apa yang sedang dihadapi dan motif untuk memenuhi kebutuhan. Reaksi individu terhadap suatu stimulus akan sesuai pandangannya terhadap dunia ini atau versi subyektifnya terhadap realitas yang dibentuk oleh faktor-faktor internal maupun eksternal tersebut. Toloshana, Webhi, dan Persiva mengatakan bahwa sikap yang muncul terhadap suatu produk pada diri konsumen merupakan sebuah bentuk integrasi dari persepsi-persepsi yang membentuknya.

Menganalisa salah satu sebuah kasus ekonomi yang ada, bagaimana perilaku ekonomi yang ada, bagaimana perilaku ekonomi yang muncul pada individu jika dihadapkan dengan keadaan ekonomi yang kuang menentu dalam perkembangannya. Sebagai contoh keadaan krisis ekonomi Amerika akan mempengaruhi keadaan ekonomi internal negara. Pemahaman akan munculnya kembali suatu kondisi krisis perekonomian dalam negeri akan memunculkan sikap-sikap tertentu. Menilik dari faktor internal munculnya sebuah persepsi maka berdasarkan yang telah dilalui individu dengan berpedoman pada pengalaman akan krisis ekonomi yang dijalaninya, sikap kehati-hatian dan waspada akan muncul sebagai bentuk implikasi proses persepsi yang telah ada.

Muncul sikap skeptis sebagai bentuk persepsi yang telah terbentuk terhadap penyimpanan uang di Bank, maupun ketakutan pergolakan harga dalam krisis sebelumnya yang tidak menentu dapat muncul sebagai implikasi persepsi yang telah ada dan memunculkan perilaku tertentu, dan individu akan berhati-hati dalam memilah sebuah kebutuhan ekonomi dalam pemuasnya. Stimulus-stimulus yang muncul saat pergolakan ekonomi dunia memberikan efek negatif dalam segala penerimaan indera. Keadaan kondisi-kondisi seperti halnya ini merupakan aspek situasi lingkungan yang mempengaruhi pembentukan sebuah persepsi individu dalam pertimbangannya untuk berperilaku ekonomi. Sehingga dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi sebuah keputusan dalam perilaku ekonomi individu. Faktor yang memunculkan sebuah persepsi baik secara eksternal akan mempengaruhi individu untuk melakukan perilaku ekonominya dengan memiliki dasar-dasar pertimbangan yang menjadi perhatian.²¹

d. Indikator-indikator Persepsi

Persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut: ²²

- 1) Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu

²¹ Muhammad Ardhiyansyah, Skripsi, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)*, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Lampung, 2017.

²² Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset, 1990, hal 54-55

Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak. Gambaran tersebut dapat tunggal maupun jamak, tergantung objek persepsi yang diamati. Di dalam otak terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas tidaknya gambaran tersebut tergantung dari jelas tidaknya rangsang, normalitas alat indera dan waktu, baru saja atau sudah lama.

2) Pengertian atau pemahaman

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (diklasifikasi), dibandingkan, diinterpretasi, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Proses terjadinya pengertian atau pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Pengertian yang terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya (disebut apersepsi).

3) Penilaian atau evaluasi

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual.

2. Ekspektasi

Ekspektasi secara umum adalah suatu harapan atau keyakinan yang dimaksud/diharapkan akan menjadi kenyataan di masa depan sesuai dengan keinginan dimana untuk mencapainya harus dengan tindakan nyata. Kata ekspektasi” diadaptasi dari bahasa Inggris yaitu “*expectation*” dimana kata dasarnya adalah *expect* yang artinya mengharapkan/menduga/menyangka.

Sehingga arti ekspektasi adalah keyakinan kuat bahwa sesuatu akan terjadi atau menjadi masalah di masa mendatang. Pada dasarnya ekspektasi adalah harapan atau sesuatu yang diinginkan terjadi. Namun, tidak semua ekspektasi atau harapan dapat menjadi kenyataan meskipun sudah diupayakan semaksimal mungkin. Terdapat beberapa pengertian ekspektasi yaitu Menurut Fleming dan Levie, arti ekspektasi adalah segenap keinginan, harapan, dan cita-cita terhadap sesuatu hal yang diraih dengan tingkah laku dan tindakan yang nyata.

Menurut Anderson dan Chambers, ekspektasi adalah segala sesuatu yang diyakini konsumen tentang apa yang akan didapatkannya terkait dengan sesuatu kinerja produk atau pelayanan tertentu. Menurut Boeree, arti ekspektasi adalah harapan kesenangan yang tidak konstan, yang timbul dari gagasan tentang sesuatu hal di masa depan. Dan menurut Sutisna, ekspektasi adalah suatu kepercayaan atau keyakinan individual sebelumnya tentang berbagai hal yang seharusnya terjadi pada situasi tertentu. Dan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, ekspektasi adalah sebuah pengharapan yang dimana apa yang diharapkan akan sesuai dengan yang dibayangkan.²³ Ada beberapa hal kaitan ekspektasi dalam kehidupan sehari-hari yang kita jalani misalnya dalam bidang ekonomi, ekspektasi ekonomi dimaksud suatu harapan maupun prediksi mengenai perkembangan perekonomian pada periode waktu yang akan datang. Ekspektasi ekonomi, bisa meliputi berbagai hal seperti inflasi, jumlah pengangguran, pertumbuhan produktivitas, dan neraca perdagangan. Contoh ekspektasi di bidang ekonomi yaitu Pemerintah Indonesia memiliki ekspektasi pertumbuhan ekonomi Indonesia di tahun 2018 akan berada di angka 6%. Namun, pada kenyataannya ekspektasi tersebut tidak terealisasi karena adanya berbagai faktor yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi.

Misalnya dalam contoh lain, ekspektasi dalam bidang dunia kerja dialami oleh perusahaan dan juga karyawan. Ekspektasi kedua pihak yakni perusahaan dan karyawan seringkali tidak sesuai dengan kenyataan. Dari sisi perusahaan memiliki

²³ Makhrus, Skripsi, *Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Hipermarket Carrefour Lebak Bulus)*, Jurusan Manajemen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010.

ekspektasi untuk mendapatkan karyawan yang mampu memberikan kontribusi besar dengan gaji murah. Sedangkan dari sisi karyawan memiliki ekspektasi gaji tinggi dan fasilitas yang membuatnya merasa nyaman dengan pekerjaan mudah. Contoh ekspektasi di dunia kerja yaitu perusahaan membuat iklan lowongan kerja posisi manager dengan kualifikasi tinggi dengan gaji Rp. 7 Juta /bulan, perusahaan mengharapkan karyawan yang bias membawahi beberapa divisi. Sebagai pelamar pekerjaan tersebut ternyata memiliki ekspektasi gaji Rp.10 juta/bulan untuk posisi tersebut. Apalagi dengan kualifikasi dan tanggungjawab yang cukup tinggi. Untuk mendapatkan manager yang dibutuhkan maka perusahaan memiliki dua opsi, menurunkan ekspektasinya atau menaikkan gaji sesuai ekspektasi pelamar.

Dan ekspektasi dalam hubungan manusia, seringkali setiap individu berekspektasi terhadap individu lainnya. Seseorang bisa melakukan apapun untuk mewujudkan keinginannya, namun seringkali yang terjadi tidak sesuai ekspektasinya. Contoh ekspektasi dalam hubungan manusia yaitu seorang pria berusaha mendekati gadis dengan berbagai cara. Menurut pria tersebut semua upaya yang dilakukannya pada akhirnya akan membuat gadis idamannya luluh. Tapi kenyataannya si gadis justru merasa terganggu dan berusaha menghindarinya. Pada contoh kasus ini menunjukkan bahwa ekspektasi tidak sesuai dengan realita.²⁴

a. Ekspektasi terhadap orang lain

Setiap orang memiliki ekspektasi terhadap sesuatu apapun itu. Ekspektasi itu sendiri adalah harapan atau keyakinan terhadap sesuatu yang diharapkan untuk jadi kenyataan di waktu yang akan datang. Tentu harapan itu harus disertai tindakan yang nyata. Jadi arti ekspektasi itu keyakinan yang kuat untuk mengharapkan sesuatu yang diinginkan. Akan tetapi tidak semua ekspektasi berujung pada kenyataannya. Dalam kehidupan bermasyarakat, seringkali kita memiliki ekspektasi terhadap orang lain. Seseorang bisa saja membantu kita

²⁴ *Ibid*, h. 30

mewujudkan apa yang jadi keinginan, tapi seringkali tidak sesuai yang diharapkan.

Zeithaml, L Berry dan Parasuraman seorang ahli jasa mengemukakan terdapat 10 faktor yang mempengaruhi ekspektasi (harapan) yaitu :²⁵

1. *Enduring Service Intensifiers*, faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitifitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi mengenai jasa. Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga melayani dengan baik jika pelanggan baik dilayani dengan baik. Selain itu filosofi individu(misalnya seorang nasabah asuransi) tentang bagaimana memberikan pelayanan yang benar akan menentukan harapan pada sebuah bank.
2. *Personal Need*, kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, social dan fisiologi.
3. *Transitory Service Intensifiers*, faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara(jangka pendek) yang meningkatkan sensitifitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi pertama situasi darurat atau kritis pada saat pelanggan membutuhkan jasa, dan ingin penyedia jasa dapat membantunya(misalnya jasa asuransi mobil pada saat kecelakaan lalu lintas). Kedua jasa terakhir di konsumsi pelanggan, dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.
4. *Perceived Service Alternatives*, merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternative maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.
5. *Self-Perceived Service Role*, faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterima. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa yang terjadi ternyata

²⁵ A, Parasuraman, Berry, L., Zeithaml, V. 'Quality Counts In Service too' Business Horizion

tidak dapat menimpakan kesalahan sepenuhnya pada penyedia jasa. Oleh sebab itu persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa yang bersedia diterima.

6. *Situasional Faktor*, terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendala penyedia jasa.
7. *Explicit Service Promise*, faktor ini merupakan pernyataan (secara personal maupun nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya pada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut. Mengenai Sujan Mita, Sujan Haris dan Bettman menyatakan harapan mempengaruhi cara konsumen untuk memproses informasi yang diberikan oleh wiraniaga. Para subyek terlibat pada pemikiran yang jauh lebih cermat atas informasi yang diberikan oleh wiraniaga dibandingkan akan informasi yang sesuai dengan harapan pelanggan.
8. *Implicit Service Promise*, faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya harga dan alat-alat pendukung jasa dengan kualitas jasa.
9. *World Of Mounth*, merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan.
10. *Past Experience*, pengalaman masa lalu meliputi hal-hal yang telah dipelajari dan diketahui oleh pelanggan pada yang pernah diterimanya pada masa sebelumnya. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman baru.

Dari kesepuluh faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan terdapat 3 faktor yang dapat dikendalikan (Internal) yaitu, *explicit service promises*, *implicit service intensifiers*. Kemudian 7 faktor tidak dapat dikendalikan (Ekstern) yaitu, *personal needs*, *transitory service intensifiers*, *perceived service alternatives*, *self-*

*perceived service role, word-of-mouth communications, past experience, situational factors dan predicted service.*²⁶

b. Teori-teori ekspektasi sosial

Teori harapan atau teori ekspektasi dikemukakan oleh Victor H. Vroom pada tahun 1964. Terdapat 3 asumsi pokok Vroom dalam teori harapan. Asumsi-asumsi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Setiap individu percaya bahwa bila ia berperilaku dengan cara tertentu, ia akan memperoleh hal tertentu. Ini disebut sebuah harapan hasil (outcome expectancy) sebagai penilaian subjektif seseorang atas kemungkinan bahwa suatu hasil tertentu akan muncul dari tindakan orang tersebut.
2. Setiap hasil mempunyai nilai, atau daya tarik bagi orang tertentu. Ini disebut valensi(valence) sebagai nilai yang orang berikan kepada suatu hasil yang diharapkan.
3. Setiap hasil berkaitan dengan suatu persepsi mengenai seberapa sulit mencapai hasil tersebut. Ini disebut harapan usaha (effort expectancy) sebagai kemungkinan bahwa usaha seseorang akan menghasilkan pencapaian suatu tujuan tertentu.

Teori harapan (ekspektasi) ini didasarkan atas :

Harapan (*ekspectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan akan terjadi karena perilaku atau suatu penilaian bahwa kemungkinan sebuah upaya akan menyebabkan kinerja yang diharapkan.

1. Nilai (*valence*) adalah akibat dari perilaku tertentu mempunyai nilai/martabat tertentu (daya/nilai motivasi) bagi setiap individu yang bersangkutan. Dengan kata lain, valence merupakan hasil dari seberapa jauh seseorang menginginkan imbalan/signifikansi yang dikaitkan oleh individu tentang hasil yang diharapkan.

²⁶ *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ekspektasi*, Artikel ini di akses pada 26 Januari 2020 dari <https://agungteja.wordpress.com/2009/06/03/26/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-ekspektasi/>

2. Pertautan (*instrumentality*) adalah persepsi dari individu bahwa hasil tingkat pertama ekspektasi merupakan sesuatu yang ada didalam diri individu yang terjadi karena adanya keinginan untuk mencapai hasil sesuai dengan tujuan.²⁷

c. Ekspektasi menurut perspektif ekonomi

Dari segi ekonomi, arti ekspektasi dimaksud sebagai harapan atau prognosis dalam konteks pembangunan ekonomi dimasa yang akan datang. Harapan ekonomi ini dapat mencakup berbagai hal seperti inflasi, pengangguran, pertumbuhan produktivitas, dan neraca perdagangan. Adapun teori ekspektasi rasional diasumsikan oleh Sukirno ada 2 macam yang pertama teori ini menganggap bahwa semua pelaku kegiatan ekonomi bertindak secara rasional, mengetahui seluk beluk kegiatan ekonomi dan mempunyai informasi yang lengkap mengenai peristiwa-peristiwa dalam perekonomian. Keadaan yang berlaku di masa depan dapat diramalkan, selanjutnya dengan pemikiran rasional dapat menentukan reaksi terbaik terhadap perubahan yang diramalkan akan berlaku.. Akibat dari asumsi ini , teori ekspektasi rasional mengembangkan analisis berdasarkan prinsip-prinsip yang terdapat dalam teori mikroekonomi yang juga bertitik tolak dari anggapan bahwa pembeli, produsen dan pemilik faktor produksi bertindak secara rasional dalam menjalankan kegiatannya.

Asumsi kedua adalah semua jenis pasar beroperasi secara efisien, dan dapat dengan cepat membuat penyesuaian-penyesuaian ke arah perubahan yang berlaku. Asumsi kedua ini sesuai dengan pendapat ahli-ahli ekonomi klasik, dan merupakan salah satu alasan yang menyebabkan teori ini dinamakan *new classical economics*. Menurut asumsi kedua, tingkat harga dan tingkat upah dapat dapat dengan mudah mengalami perubahan. Kekurangan penawaran barang akan menaikkan harga, dan kelebihan penawaran mengakibatkan harga turun.²⁸

²⁷ Deden Setiawan, Skripsi, *Pengaruh Ekspektasi Pendapatan, Lingkungan keluarga dan Pendidikan Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha (Studi Kasus Pada Mahasiswa Akuntansi UNY)*, Jurusan Pendidikan Akuntansi UNY, 2016.

²⁸ Herma Lu, Skripsi, *Analisis Ekspektasi dan Persepsi Service Quality Di Malioboro Terhadap Customer Satisfaction Outcomes (Studi Kasus Pada Wisatawan Domestik Dan Mancanegara)*, Jurusan Manajemen Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2018.

d. Indikator Ekspektasi nasabah

Menurut Gilbert, elemen dari harapan konsumen dapat dikelompokkan sebagai berikut:²⁹

1. *Tangible* adalah segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional suatu layanan jasa seperti: fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan atau perlengkapan yang digunakan, bentuk fisik lain dari berbagai fasilitas.
2. *Realibility* adalah kemampuan pengelola atau pelayan jasa dalam mewujudkan, memberikan layanan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan, seperti : keakuratan dalam memberi harga, menjaga catatan keakuratan yang sudah tercapai, dan tepat waktu.
3. *Responsiveness* adalah kesediaan pengelola atau pelayan untuk membantu konsumen, termasuk tanggapan akan kebutuhan dan keinginan pelanggan, seperti: menjawab pertanyaan konsumen, memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan bon pembelian pada konsumen.
4. *Competence* adalah jaminan pengetahuan pengelola atau pelayan mengenai jasa layanan yang diberikan dan kemampuan untuk menciptakan kepercayaan pada konsumen, seperti: pengetahuan *contact personel*, mendengarkan kebutuhan konsumen dan menjelaskan produk atau jasa yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen, memperkuat reputasi dari badan usaha, mampu menjaga kerahasiaan data finansial dan sistem keamanan.
5. *Emphaty* adalah sikap peduli, perhatian, pengertian dari pengelola atau pelayanan jasa akan kebutuhan dan keinginan konsumen, seperti: mengenali konsumen lama atau pelanggan setia, mempelajari kebutuhan spesifik pelanggan dan mengantisipasinya, menyediakan layanan secara individual.

²⁹ Hatane Samuel, Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, NO. 2, OKTOBER 2006, hal 55

3. Asuransi Kesehatan Syariah

Salah satu produk asuransi yang selalu diandalkan setiap PT. Asuransi di dunia adalah salah satunya dengan adanya produk asuransi kesehatan. Dengan adanya asuransi kesehatan dan dengan beragam pilihan mulai dari perlindungan biaya rawat inap dirumah sakit hingga perawatan jalan pra dan pasca proses rawat inap di rumah sakit. Selain itu, asuransi kesehatan kini juga menyediakan jaminan untuk biaya proses melahirkan normal maupun sesar kepada tertanggungnya.

Asuransi adalah suatu upaya untuk meminimalisir risiko yang akan terjadi di kemudian hari. Allah SWT telah memerintahkan manusia untuk selalu mempersiapkan diri untuk masa depan dalam Surah Al-Hasyr ayat 18. Diriwayatkan dari Amir bin Sa'ad bin Abi Waqasy., Nabi Muhammad bersabda:

“Lebih baik jika engkau meninggalkan anak-anak kamu (ahli waris) dalam keadaan kaya raya, daripada meninggalkan mereka dalam keadaan miskin (kelaparan) yang meminta-minta kepada manusia lainnya.. (HR. Bukhari)”

Hadis di atas menjelaskan bahwa Nabi Muhammad SAW sangat memperhatikan apa yang akan terjadi di masa depan, oleh karena itu Beliau menganjurkan agar umatnya menyiapkan sejak dini bekal untuk keperluan kehidupan dari keturunan atau ahli warisnya di masa mendatang.

Rasulullah SAW menganjurkan untuk saling tolong menolong dan menghilangkan kesulitan seseorang dalam beberapa hadisnya, yaitu:

Diriwayatkan dari Abu Musa ra. katanya: Rasulullah SAW bersabda “Seorang mukmin terhadap mukmin yang lain adalah seperti sebuah bangunan di mana sebagiannya menguatkan sebagian lain.” (HR Bukhari-Muslim)”.

Diriwayatkan dari Ibnu Umar ra. katanya: Sesungguhnya Rasulullah bersabda:

“Seorang muslim itu adalah bersaudara dengan muslim lainnya. Ia tidak boleh menzalimi dan menyusahkannya. Barangsiapa yang mau memenuhi kebutuhan saudaranya, maka Allah pun akan berkenan memenuhi

kebutuhannya. Barangsiapa yang melapangkan satu kesusahan pada seorang muslim, maka Allah akan melapangkan salah satu kesusahan di antara kesusahan-kesusahan di hari kiamat nanti. Barangsiapa yang menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di hari kiamat.” HR Bukhari-Muslim)”.⁸

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah, asuransi syariah (*Ta'min, Tafakul, atau Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah

Berdasarkan definsi di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep dari asuransi syariah adalah saling tolong menolong (*ta'awun*). Sebagaimana firman Allah SWT, dalam surah Al-Maidah ayat 2 tentang perintah untuk saling tolong menolong dalam perbuatan positif:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (QS. Al Maidah :2)”.⁸

Ayat ini memuat perintah untuk saling tolong menolong dan bekerja sama antar sesama manusia. Karena sebagai makhluk yang lemah, manusia harus senantiasa sadar bahwa keberadaannya tidak akan mampu hidup sendiri tanpa bantuan orang lain atau sesamanya.

Adapun hadits Rasulullah yang dapat dijadikan hukum dasar asuransi adalah:

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ (ص) قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ (ص) أَعْقَلُهَا أَوْ أَتَوَكَّلُ؟ قَالَ: أَعْقَلُهَا وَتَوَكَّلْ (رواه الترمذي)⁸

Artinya : ”Diriwayatkan dari Anas bin Malik, ra bertanya seseorang kepada Rasulullah SAW tentang (untanya): “Apa (unta) ini saya ikat saja atau langsung saya bertawakkal pada (Allah SWT). Bersabda Rasulullah SAW: “Pertama ikatlah unta itu kemudian bertawakalah kepada Allah SWT”.”³⁰

Hadits tersebut menjelaskan bahwa Rasulullah SAW. Memberikan tuntunan kepada manusia untuk waspada dalam mengalami kerugian atau musibah yang bisa terjadi kapan saja, tetapi tidak mengurangi tawakkal kepada Allah. Selain itu hadits tersebut mengandung nilai implisit agar manusia menghindari risiko kerugian baik materi maupun berkaitan langsung dengan diri manusia (jiwa).

a. Pengertian asuransi kesehatan

Ada beberapa pengertian asuransi kesehatan sebagai berikut:

1. Prodjodikoro, asuransi utamanya asuransi kesehatan adalah sebuah perjanjian yang melibatkan dua pihak yaitu pihak tertanggung dan pihak penanggung. Pihak penanggung berjanji untuk mengganti biaya kerugian yang disebabkan oleh sesuatu yang belum pasti dan tidak terduga. Tanggung jawab pihak tertanggung adalah membayar dana atau premi setiap bulannya
2. Ali, asuransi kesehatan adalah sebuah perjanjian dimana penanggung memiliki ikatan dengan pihak tertanggung. Dalam hal ini, penanggung memperoleh premi dari pihak tertanggung guna mengganti rugi atas resiko yang didapatkan pihak tertanggung karena sebuah peristiwa.³¹
3. Menurut KBBI, asuransi kesehatan adalah lembaga social yang bergerak di bidang perusahaan jaminan pelayanan kesehatan dan mengatur hak dan kewajiban peserta.³²
4. Menurut pasal 1 Undang-undang nomor 2 tahun 1992, bahwa asuransi adalah sebuah perjanjian yang dibuat dan disepakati oleh dua pihak atau

³⁰ Surah Bin Abi Isa Muhammad, Sunan At-Tirmidzi, (Beirut: Dar al-Fikr, tt), 2326

³¹ *Pengertian Asuransi Kesehatan Secara Menyeluruh*, Artikel ini diakses pada 30 Januari 2020 dari <https://asuransime.com/pengertian-asuransi-kesehatan-secara-menyeluruh/>

³² Anton M. Moeliono (ed). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), h. 225.

lebih yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung demi menerima premi asuransi. Tujuan asuransi menurut undang-undang nomor 2 tahun 1992 adalah :

- a) Memberikan penggantian kepada pihak tertanggung akibat kerugian, kerusakan ataupun kehilangan keuntungan yang diharapkan
- b) Memenuhi tanggung jawab terhadap pihak ketiga yang mungkin diderita oleh pihak tertanggung yang disebabkan oleh sebuah peristiwa yang tidak pasti serta tiba-tiba.
- c) Mendapatkan pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya.³³

b. Produk-produk asuransi kesehatan di PT. Prudential Life Assurance Binjai

Asuransi kesehatan merupakan salah satu asuransi yang diunggulkan oleh Prudential. Macam-macam produk asuransi Prudential khusus kesehatan berikut ini :

1. PRUmajor Medical

Produk ini dikhususkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menengah keatas akan asuransi kesehatan. Produk PRUmajor medical memberikan perlindungan kesehatan selama 24 jam dalam sehari, perlindungan 7 hari seminggu bahkan sampai setahun.

2. PRUhospital Care

Produk asuransi kesehatan milik Prudential lainnya adalah PRUhospital Care. Produk ini akan memberikan perawatan terhadap nasabah yang menjalani rawat inap, menjalani perawatan di IGD, menjalani operasi atau pembedahan dan mendapatkan perawatan saat nasabah rawat inap dirumah sakit yang disebabkan oleh kecelakaan saat pergi ke luar negeri.

3. PRUcritical Hospital Cover

³³ UU RI No. 2 Tahun 1992 *Tentang Perasuransian*.

Produk asuransi tambahan yang memberikan perlindungan komprehensif atas perawatan kondisi kritis dari sejak evaluasi medis hingga pemulihan, bahkan hingga luar negeri.

4. PRUprime Healthcare

Produk yang memberika manfaat pembayaran rawat inap, rawat jalan, tindakan bedah, dan manfaat lainnya.

5. PRUmed Cover

Memberikan manfaat tambahan berupa tambahan berupa tunjangan harian rawat inap, ICU dan pembedahan kepada Tertanggung Utama jika menjalani rawat inap di rumah sakit.³⁴

c. Mekanisme Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan menawarkan beragam jenis produk, mulai dari biaya rawat jalan hingga rawat inap di rumah sakit. Asuransi kesehatan rawat jalan akan memberikan perlindungan pelayanan berupa baiay sebelum dan setelah proses rawat inap, observasi dokter, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya yang tidak mengharuskan pasien tinggal di rumah sakit. Selain itu asuransi kesehatan juga memberikan perlindungan untuk biaya melahirkan, baik melahirkan normal maupun bedah cesar. Untuk mendapatkan manfaat dari asuransi kesehatan, sebagai nasabah tertanggung wajib membayar premi secara rutin pada waktu yang sudah ditentukan. Besarnya premi yang harus dibayarkan kaan disesuaikan dengan kondisi kesehatan, tingkat resiko, manfaat, dan ketentuan lainnya dari pihak pemberi asuransi alias penanggung. Biasanya asuransi akan memberikan pilihan premi asuransi, yang nantinya bisa dipilih sendiri sesuai dengan kebutuhan. Kemudian premi dari setiap nasabah tertanggung akan dikelola oleh pihak penanggung untuk mengatasi permasalahan kesehatan yang dialami nasabah lain dan yang melakukan klaim. Jadi, sistemnya

³⁴ <https://www.prudential.co.id/our-products/product/prumed-cover/>

adalah perputaran uang dari nasabah untuk menutup resiko yang dialami nasabah lain. Beginilah cara kerja asuransi kesehatan pada umumnya.³⁵

d. Sisi Hukum Asuransi

Terdapat 5 (lima) dasar hukum asuransi di Indonesia yang menjadi payung hukum asuransi di Indonesia yaitu,

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian
Undang undang ini sering sekali dijadikan sebagai dasar dari beberapa penetapan peraturan mengenai asuransi yang berlaku di Indonesia. Dapat dikatakan bahwa Undang-Undang nomor 2 tahun 1992 merupakan dasar hukum utama yang mengatur segala kegiatan asuransi.
2. KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana) pasal 1320 dan Pasal 1774
Undang undang KUHP Pasal 1320 dan Pasal 1774 menyatakan bahwa asuransi mengandung unsur perjanjian maka akan termasuk dalam ruang lingkup hokum pidana, sebagaimana dalam KUHP bagian dua menjelaskan bab tentang syarat-syarat terjadinya suatu perjanjian yang sah. Dimana hal tersebut dirinci dan dijelaskan dalam salah satu pasal, yaitu 1320 yang menyebutkan bahwa “ Untuk sah nya perjanjian diperlukan empat syarat yaitu kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecekapan dalam membuat suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu, dan suatu sebab yang tidak terlarang”.
3. KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang) Bab 9 Pasal 246
Disebutkan pada Bab 9 KUHD secara menyeluruh menjelaskan tentang ketentuan jenis pertanggunggan dari asuransi, batas maksimal pertanggunggan yang diberikan asuransi, prosedural proses pertanggunggan yang berlaku, penyebab batalnya proses pertanggunggan, dan pertanggunggan disusun secara tertulis dalam suatu akta atau polis asuransi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992
Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 membahas ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan usaha perasuransian. Peraturan

³⁵ Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), h. 30.

pemerintah terbentuk atas dasar tujuan asuransi yang secara prinsip mampu mendorong tumbuhnya pembangunan nasional Indonesia. Kegiatan usaha perasuransian berjalan sesuai dengan yang tercantum pada hokum yang berlaku dan mengatur perusahaan perasuransian yang ada di Indonesia agar berkembang dengan baik. Selain itu, sesuai dengan landasan maupun prinsip usaha yang sehat dan bertanggungjawab.

5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 1999

Peraturan pemerintah ini merupakan perubahan pertama dari peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992. Tujuan yang dimuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 1999 pada dasarnya memiliki kesamaan dengan peraturan sebelumnya yaitu tentang penyelenggaraan perasuransian. Terbentuknya peraturan pemerintah ini didasari akan adanya perkembangan kegiatan usaha perasuransian yang terus perubahan mengalami, serta perubahan situasi perekonomian nasional. Hal ini menyebabkan diperlukannya penyesuaian terhadap peraturan pelaksanaan usaha asuransi yang telah berlaku.³⁶

e. Indikator-indikator Produk Asuransi Kesehatan

Menurut Kotler dan Keller (2016:82) indikator produk adalah sebagai berikut.³⁷

1. Ukuran

Ukuran didefinisikan sebagai bentuk, model dan struktur fisik dari suatu prodok yang dilihat dengan nyata dan dapat diukur.

2. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan sebuah produk atau jasa.

3. Tampilan

³⁶ *Ibid*, h. 20.

³⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Penerjemah Bob Sabran, (Jakarta : Penerbit Erlangga, 2016), hal 82

Tampilan adalah segala sesuatu yang ditampilkan oleh produk tersebut, tampilan merupakan daya tarik produk yang dilihat secara langsung oleh konsumen. Tampilan dalam sebuah kemasan produk dapat diartikan sebagai sesuatu yang terlihat dengan mata dan bersifat menarik konsumen untuk melakukan keputusan pembelian

terhadap produk tersebut. Tampilan dalam kemasan produk memiliki desain, kesesuaiann warna sehingga dapat menarik konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

4. Ketersediaan produk

Ketersediaan produk yaitu banyaknya macam barang yang tersedia didalam toko membuat para konsumen semakin tertarik untuk melakukan keputusan pembelian dalam toko tersebut telah habis dirak maka dapat diisi lagi.

B. Kajian Terdahulu

Uraian berikut akan memaparkan sebuah penelitian dan judul penelitian yang sudah ada serta dilakukan, sehingga jelas penelitian ini relevan dan penting dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat penelitian terdahulu yang sangat bermanfaat bagi penulis sebagai bahan acuan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ibnu Othman (2007) yang berjudul Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pada PT. Gaya Sastra Indah Periode April Juni 2007. Variabel dalam penelitian ini adalah Persepsi, ekspektasi karyawan, dan kepuasan kerja dan kinerja. Penelitian Dekriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan metode studi kasus (case study). Kepuasan karyawan pada PT. GSI masih belum tercapai dan kinerja karyawan masih belum sesuai harapan dari PT. GSI.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Damayana (2013) yang berjudul Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Belitang, variable yang digunakan variabel dependen sebagai Asuransi Kesehatan sedangkan variabel independen sebagai aspek kognitif, aspek afektif, aspek psikomotorik. Metode penelitian yang dipakai berupa pendekatan kuantitatif

menggunakan penelitian nomogram hary king. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa keseluruhan nasabah puas terhadap atribut pelayanan PT. Asuransi Central Asia.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Diaztari, Bima Ardi, Derry Adhi, Wenny Priscillia, Yuricho Billy (2018) yang berjudul Ekspektasi dan Persepsi Dari Perusahaan Asuransi Kesehatan Syariah di Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan dari perusahaan asuransi kesehatan syariah di Jabodetabek, data yang ditunjukkan melalui tabel sebelumnya memberikan gambaran adanya gap antara ekspektasi nasabah di Jabodetabek dengan persepsi terhadap produk dan layanan oleh perusahaan asuransi kesehatan syariah. Dimana para nasabah di Jabodetabek masih belum puas pada setiap parameter kualitas pelayanan asuransi kesehatan syariah yang ada.

Penelitian terdahulu selanjutnya dilakukan oleh Sabik Khumaini dan Muh Turizal Husein (2019) yang berjudul Persepsi dan Minat Masyarakat Terhadap Asuransi kesehatan Syariah di Kabupaten Tangerang Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan uji asumsi klasik, analisis deskriptif, uji t (secara parsial), uji F (secara simultan), dan uji koefisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel persepsi dan minat masyarakat berpengaruh positif signifikan terhadap asuransi syariah. Selanjutnya, secara simultan variabel persepsi, dan minat masyarakat berpengaruh positif signifikan terhadap asuransi syariah di Kabupaten Tangerang dengan level of significance kurang dari 5%.

C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan variabel penelitian, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh/hubungan antara persepsi terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance Cabang Binjai.

Ha: Terdapat pengaruh/hubungan antara ekspektasi nasabah terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Prudential Life Assurance Binjai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini pembahasan akan menitik beratkan pada bagaimana persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap produk Asuransi Kesehatan Syariah di PT. Prudential Life Assurance Binjai. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka³⁸.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian dilaksanakan di PT. Prudential Life Assurance Binjai.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian pada penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah para nasabah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance Binjai. Jumlah nasabah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance Binjai adalah 1327 nasabah. Tujuan penelitian ini adalah mengambil sample untuk memperoleh keterangan mengenai obyeknya, dengan jalan hanya mengamati sebagian saja dari populasi. Menurut rumus Slovin untuk menghitung jumlah dari sebuah populasi objek tertentu yang belum diketahui karakteristik nya secara pasti, maka Rumus yang digunakan adalah :

Rumus Slovin	Keterangan
$n = N (1 + Ne^2)$	n = Jumlah Sampel N = Jumlah Seluruh Populasi e = Toleransi Error

³⁸ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Penerbit Cipustaka Media, 2012), hal 40

Dalam penggunaan rumus slovin, Toleransi error dikatakan Toleransi kesalahan atau *Confidence Level* antara 5% - 10%. Maka penulis mengambil toleransi kesalahan terhadap penelitian dengan toleransi kesalahannya 10% .³⁹

Dari rumus tersebut dihasilkan :

$$n = N (1 + Ne^2)$$

$$n = 1327 / (1 + 1327.(10\%.^2)$$

$$n = 1327 / (1 + 1327.(0.1.^2)$$

$$n = 1327 / (1 + 1327.(0.01)$$

$$n = 1327 / (1 + 13,27)$$

$$n = 1327 / 14,27$$

$$n = 92,9 \text{ digenapkan menjadi } 93 \text{ nasabah}$$

Maka dapat disimpulkan jumlah sampel yang diteliti oleh penulis adalah 93 nasabah di PT. Prudential Life Assurance Binjai.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang ditempuh oleh peneliti untuk mengumpulkan datanya. Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian adalah:

1. Angket atau kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab sehingga peneliti mendapatkan jawaban atau tanggapan dari responden. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017:134), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”⁴⁰ Skala Likert menggunakan lima tingkatan jawaban sebagai berikut :

³⁹ *Cara Menghitung Rumus Slovin*, Artikel ini diakses pada 2 Februari 2020 dari <https://rumus.co.id/rumus-slovin/>

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Penerbit Alfabeta), 2017, hal 134

Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert

No.	Skala	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2015:136)

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah menggunakan catatan-catatan, serta sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian.

3. wawancara

wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Wawancara dilakukan pada beberapa pihak seperti karyawan dan nasabah PT. Prudential Life Assurance Binjai untuk menambah data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk memudahkan penyusunan instrument, maka perlu digunakan “matrik pengembangan instrument” atau “kisi-kisi instrument.”⁴¹ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrument berupa kuesioner/angket yang menggunakan likert dengan 5 opsi jawaban. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi, ekspektasi nasabah dan produk asuransi kesehatan syariah tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

⁴¹ Umarm H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal 103

Instrumen penelitian biasa disebut dengan alat ukur penelitian untuk mengumpulkan data yang diinginkan. Berikut adalah Definisi Operasional Variabel Penelitian ini.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
1.	Persepsi (X1)	Tanggapan atau temuan gambaran langsung dari suatu atau temuan gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera	1. Menyerap 2. Mengerti/ memahami 3. Menilai / evaluasi	Likert
2.	Ekspektasi nasabah (X2)	Keyakinan konsumen bahwa produk-produk memiliki atribut tertentu	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Realibility</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Competence</i> (Kompetensi) 5. <i>Emphaty</i> (empati)	Likert
3.	Produk (Y)	Produk adalah semua yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk	1. Ukuran 2. Harga 3. Tampilan 4. Ketersediaan produk	Likert

		diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pemakainya		
--	--	---	--	--

E. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Alat ukur dikatakan valid apabila alat itu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dapat diukur dengan cara bila korelasi (*corrected item total*) setiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.⁴² Sedangkan uji reliabilitas adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.⁴³ Untuk menghitung reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Croanbach*. Teknik ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala atau jawaban

⁴² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 96

⁴³ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 87

responden yang menginterpretasikan penilaian sikap.⁴⁴ Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6.

Teknik *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala 0 sampai 1. Triton berpendapat sebagaimana dikutip Sujianto, jika skala dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:⁴⁵

- a. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai *alpha cronbach* 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov

Uji digunakan untuk mengukur apakah data yang dimiliki berdistribusi normal ataukah tidak sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Dalam menguji normalitas, metode yang digunakan adalah metode Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai sig. atau nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka distribusi adalah normal.⁴⁶

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah menguji terjadinya perbedaan varian residual pada semua pengamatan didalam model regresi. Untuk

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 90

⁴⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0 ...*, hlm. 97

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 78

mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot*.

Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

1. Penyebaran titik-titik sebaiknya tidak berpola,
2. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0,
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.⁴⁷

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda berguna untuk menganalisis hubungan linier antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen.⁴⁸ Selain itu analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Produk

a = Konstanta

X1 = Persepsi

X2 = Ekspektasi nasabah

B1 = Koefisien variabel X1

B2 = Koefisien variabel X2

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini, maka digunakan pengujian sebagai berikut :

a. Uji t (Parsial)

Uji t (koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan

⁴⁷ *Ibid.*, hlm.79

⁴⁸ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 16*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 137.

atau tidak terhadap variabel dependen (Y).⁴⁹Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu:

- 1) H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$.
- 2) H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Pengujian juga dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat kesalahan (α) yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan 5%). Dilihat berdasarkan signifikansi :⁵⁰

- 1) Jika nilai probabilitas atau signifikansi $t > 0,05$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika nilai probabilitas atau signifikansi $t < 0,05$, maka H_0 ditolak

b. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu :

- 1) H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$.
- 2) H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Pengujian juga dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F pada tingkat kesalahan (α) yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan 5%). Dilihat berdasarkan signifikansi :

- 1) Jika nilai probabilitas atau signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika nilai probabilitas atau signifikansi $F < 0,05$, maka H_0 ditolak.

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (Persepsi dan Ekspektasi nasabah) terhadap variabel dependen (produk).

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 149

⁵⁰ *Ibid.*, 149.

Rumus :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R² = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Prudential life Assurance

Prudential Public Limited Company merupakan perusahaan jasa keuangan terkemuka asal Inggris yang berdiri sejak tahun 1848. *Prudential Plc* memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi resiko keuangan yang sesuai dengan rencana keuangan yang dipilih. Di Asia Prudential telah memiliki pengalaman lebih dari 89 tahun dengan dibukanya unit bisnis Prudential pertama di Malaysia. Kantor regional Prudential di Asia adalah *Prudential Corporation Asia (PCA)* di Hongkong yang didirikan pada tahun 1994. Kini, Prudential di Asia telah berhasil menjadi salah satu grup perusahaan asuransi jiwa yang terdepan di Asia, dengan operasi asuransi jiwa dan pengelolaan dana di 12 negara, yaitu : Cina, Filipina, Hong Kong, India, Indonesia, Jepang, Korea, Malaysia, Singapura, Taiwan, Thailand, dan Vietnam.

Prudential di Indonesia didirikan pada tahun 1995. Kantor regional Prudential di Indonesia adalah PT Prudential Life Assurance. Prudential Indonesia merupakan bagian dari Prudential Plc, London, Inggris, dan di Asia Prudential Indonesia menginduk pada kantor *regional Prudential Corporation Asia (PCA)*, yang berkedudukan di Hong Kong. Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Data terakhir per tanggal 31 Desember 2012, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dengan 6 Kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam, dan Semarang dan 353 kantor keagenan (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali).³ Prudential Indonesia memiliki lebih dari 340.000 jaringan tenaga pemasaran berlisensi yang melayani lebih dari 1,8 juta nasabah.

Beragam penghargaan telah diterima Prudential dari Indonesia selama masa beroperasi. Salah satunya adalah Prudential Indonesia memperoleh penghargaan pada tahun 2007 sebagai *Lifetime Achievement Award for Best Life Insurance Company* dari majalah Investor. Penghargaan ini diberikan karena Prudential Indonesia dari tahun 2003 hingga 2007 memperoleh penghargaan sebagai *Best Life Insurance Company* dari majalah Investor. Dan mulai dari tahun 2002-2013 Prudential mendapat penghargaan dari majalah investor sebagai Asuransi Jiwa Terbaik di Indonesia.

Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia. Sampai dengan 31 Desember 2016, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang.

Adapun Produk-produk Prudential Syariah (Prusyariah) Prusyariah adalah sebuah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi berbasis syariah. Prusyariah dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan rancangan keuangan masa depan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Prudential Indonesia memiliki dua jenis produk Prusyariah, yaitu :

a. Prulink Syariah *Assurance Account* (PAA Syariah)

Prulink syariah *assurance account* yaitu produk asuransi syariah dengan kontribusi reguler, kombinasi antara investasi dan proteksi asuransi. Manfaat Prulink syariah *assurance account*

- 1) Manfaat kematian
- 2) Manfaat cacat total dan tetap
- 3) Dapat menambahkan nilai uang pertanggungan (*sumcovered*) setiap saat
- 4) Dapat melakukan penambahan kontribusi (*Top-up*) setiap saat
- 5) Dapat menentukan sendiri besarnya komposisi dari nilai proteksi dan nilai investasi
- 6) Dapat melakukan pengalihan dana (*fund switching*)

7) Pilihan manfaat asuransi tambahan (*riders*) yang beragam.

b. Prulink Syariah *Investor Account* (PIA syariah)

Prulink syariah *investor account* yaitu produk asuransi syariah dengan kontribusi tunggal, kombinasi antara investasi dan proteksi asuransi. Manfaat asuransi pada Prulink Syariah *Investor Account* (PIA):

- 1) Manfaat meninggal, Manfaat meninggal akan diperoleh bila terjadi risiko meninggal maka manfaat yang akan diterima oleh penerima manfaat (*beneficiary*) atau Uang Pertanggung (UP) adalah: 125% dari premi tunggal ditambah Nilai Tunai
- 2) Manfaat cacat total dan tetap (*Total and permanent disability-TPD*), bila terjadi risiko cacat total dan tetap maka manfaat yang akan diterima oleh tertanggung adalah sebagai berikut:
 - a) Jika uang pertanggung (125% dari premi tunggal) kurang dari Rp 2 milyar dan terjadi pada tertanggung sebelum berusia 60 tahun, dibayarkan dalam 2 tahap yaitu 20% dari UP ditambah nilai tunai pada tahap pertama yaitu setelah 180 hari terdiagnosa TPD, dan tahap kedua diberikan satu tahun setelah tahap pertama dibayarkan yaitu sebesar 80% dari UP (sisa UP yang ada).
 - b) Jika uang pertanggung (125% dari premi tunggal) lebih dari Rp 2 Milyar dan terjadi pada tertanggung sebelum berusia 60 tahun dibayarkan tahap pertama sebesar 20% dari Rp 2 Milyar, dan tahap kedua sebesar 80% dari Rp 2 milyar. Untuk sisa UP yang ada, pemegang polis diberikan dua pilihan, yaitu:
 1. Membatalkan polis, maka dengan berakhirnya polis PIA maka nilai tunai akan dibayarkan bersamaan dengan pembayaran manfaat tahap pertama sebesar 20% dari Rp 2 Milyar, atau
 2. Meneruskan polis (dengan sisa UP), maka nilai tunai tidak akan dibayarkan dan jumlah unit yang ada akan digunakan untuk membayar biaya asuransi dan biaya administrasi setiap bulan sampai tertanggung meninggal atau menutup polis PIA, mana yang lebih dulu.

2. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Deskripsi Data Responden

Data pada penelitian ini diperoleh dari 93 responden yang merupakan nasabah. Untuk mendeskripsikan responden pada penelitian ini, dilakukan perhitungan tabel frekuensi profil responden yang terdiri dari angkatan, jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

Tabel 4.1

Profil Responden

Profil responden		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	55	59.1
	Perempuan	38	40.9
Total		93	100
Usia	> 35 tahun	33	35.5
	18-24 tahun	28	30.1
	25-34 tahun	32	34.4
Total		93	100
Pendidikan	SMA/SMK	21	37.6
	Diploma/S1	35	39.8
	Pasca Sarjana	37	22.6
	Total	93	100

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut, nasabah asuransi kesehatan syariah PT. Prudential Life Assurance Binjai didominasi oleh pria dengan jumlah 55 orang (59,1%). Adapun nasabah yang berjenis kelamin wanita berjumlah 38 orang (40,8%). Berdasarkan hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa nasabah yang dominan adalah laki-laki.

Nasabah asuransi kesehatan syariah PT. Prudential Life Assurance Binjai dengan rentang usia 18 tahun sampai dengan 24 tahun berjumlah 28 orang (30,1%). Nasabah yang berusia antara 25 tahun hingga 34 tahun berjumlah 32

orang (34,4%). Sementara itu, nasabah yang berusia antara > 35 tahun berjumlah 33 orang (35,5%). Dengan demikian jumlah dominan usia nasabah adalah > 35 tahun.

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 21 responden (22,6%) pendidikan terakhir SMA/SMK, sedangkan 35 responden (37,6%) pendidikan terakhir diploma/S1, kemudian 37 responden (39,8%) pendidikan terakhir Pasca sarjana (S2). Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas nasabah memiliki pendidikan pasca sarjana (S2).

b. Deskriptif Data Variabel

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai deskripsi data masing-masing variabel penelitian dan pengaruh 2 variabel bebas yaitu persepsi (X_1), dan ekspektasi nasabah (X_2), dengan satu variabel dependen produk Asuransi Kesehatan Syariah (Y).

1) Analisis variabel Persepsi (X_1)

Variabel Persepsi diukur melalui item-item pernyataan yang ada pada kuesioner berjumlah 6 pernyataan. Pada setiap item pernyataan, terdapat 5 poin skala *likert* yang digunakan (sangat tidak setuju s/d sangat setuju). Berikut adalah distribusi frekuensi variabel Persepsi.

Tabel 4.2

Pernyataan responden mengenai nasabah memberikan kemudahan menyerap semua ketentuan dalam proses asuransi kesehatan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	30	32.3	32.3	32.3
Setuju	45	48.4	48.4	80.6
Sangat setuju	18	19.4	19.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.2 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 30 orang (32,3%), sedangkan menyatakan setuju sebanyak 45 orang

(48,4%) dan responden menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (19,4%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” nasabah memberikan kemudahan menyerap semua ketentuan dalam proses asuransi kesehatan syariah.

Tabel 4.3

Pernyataan responden mengenai nasabah merasa aman atas kemungkinan terjadinya musibah/ bahaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	22	23.7	23.7	23.7
Setuju	40	43.0	43.0	66.7
Sangat setuju	31	33.3	33.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang (23,7%), sedangkan responden menyatakan setuju sebanyak 40 orang (43,0%) dan responden menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (33,3%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar responden menjawab “setuju” nasabah merasa aman atas kemungkinan terjadinya musibah/ bahaya.

Tabel 4.4

Pernyataan responden mengenai nasabah paham aktivitas kegiatan dan operasional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Ragu-ragu	27	29.0	29.0	30.1

Setuju	45	48.4	48.4	78.5
Sangat setuju	20	21.5	21.5	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 diatas bahwa responden menyatakan tidak setuju 1 orang (1,1%), kemudian responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang (29,0%), setuju sebanyak 45 orang (48,4%) dan sangat setuju sebanyak 20 orang (21,5). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” nasabah paham aktivitas kegiatan dan operasional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Tabel 4.5

Pernyataan responden mengenai nasabah memahami biaya produk yang ditawarkan oleh asuransi syariah adalah yang terbaik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	21	22.6	22.6	22.6
Setuju	45	48.4	48.4	71.0
Sangat setuju	27	29.0	29.0	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.5 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang (22,6%), sedangkan responden menyatakan setuju sebanyak 45 orang (48,4%) dan responden menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (29,0%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” nasabah memahami biaya produk ditawarkan oleh asuransi syariah adalah yang terbaik.

Tabel 4.6

Pernyataan responden mengenai asuransi kesehatan syariah menawarkan untuk melakukan transaksi setelah anda benar-benar menilai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Ragu-ragu	24	25.8	25.8	26.9
Setuju	37	39.8	39.8	66.7
Sangat setuju	31	33.3	33.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.6 diatas bahwa responden yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1,1%), sedangkan responden menjawab ragu-ragu sebanyak 24 orang (25,8%), kemudian responden menjawab setuju sebanak 37 orang (39,8%) dan responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (33,3%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar yang menjawab “setuju” asuransi kesehatan syariah menawarkan untuk melakukan transaksi setelah anda benar-benar menilai.

Tabel 4.7

Pernyataan responden mengenai nasabah menilai produk asuransi kesehatan syariah memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	20	21.5	21.5	21.5
Setuju	48	51.6	51.6	73.1
Sangat setuju	25	26.9	26.9	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.7 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (21,5%), sedangkan responden menjawab setuju sebanyak 48 orang (51,6%) dan responden menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang (26,9%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” nasabah menilai produk asuransi kesehatan syariah memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan.

2) Analisis variabel Ekspektasi nasabah (X_2)

Variabel Ekspektasi nasabah diukur melalui item-item pernyataan yang ada pada kuesioner berjumlah 10 pernyataan. Pada setiap item pernyataan, terdapat 5 poin skala *likert* yang digunakan (sangat tidak setuju s/d sangat setuju). Berikut adalah distribusi frekuensi variabel Ekspektasi nasabah.

Tabel 4.8

Pernyataan responden mengenai bukti fisik terhadap karyawan rapi dan ramah dalam bertugas pada PT.Prudential Life Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	24	25.8	25.8	25.8
Setuju	43	46.2	46.2	72.0
Sangat setuju	26	28.0	28.0	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.8 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang (25,8%), sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang (46,2%) dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang (28,0%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” bukti fisik terhadap karyawan rapi dan ramah dalam bertugas pada PT.Prudential Life Assurance.

Tabel 4.9

Pernyataan responden mengenai bukti fisik terhadap fasilitas disediakan sesuai dengan jasa yang ditawarkan pada PT.Prudential Life Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	15	16.1	16.1	16.1
Setuju	40	43.0	43.0	59.1
Sangat setuju	38	40.9	40.9	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.9 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 orang (16,1%), sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 40 orang (43,0%) dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 orang (40,9%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar yang menjawab “setuju” bukti fisik terhadap fasilitas disediakan sesuai dengan jasa yang ditawarkan pada PT.Prudential Life Assurance.

Tabel 4.10

Pernyataan responden mengenai keandalan terhadap jasa pelayanan asuransi kesehatan syariah telah dilakukan dengan cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	20	21.5	21.5	21.5
Setuju	37	39.8	39.8	61.3
Sangat setuju	36	38.7	38.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (21,5%) sedangkan responden responden yang menyatakan setuju sebanyak 37 orang (39,8%) dan responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 36 orang (38,7%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” keandalan terhadap jasa pelayanan asuransi kesehatan syariah telah dilakukan dengan cepat.

Tabel 4.11

Pernyataan responden mengenai keandalan terhadap karyawan yang selalu menepati janji kepada nasabah asuransi kesehatan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Ragu-ragu	18	19.4	19.4	20.4
Setuju	44	47.3	47.3	67.7
Sangat setuju	30	32.3	32.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.11 diatas bahwa responden yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1,1%), sedangkan ragu-ragu sebanyak 18 orang (19,4%), kemudian responden yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang (47,3%), selanjutnya sangat setuju sebanyak 30 orang (32,3%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar yang menjawab “setuju” keandalan terhadap karyawan selalu menepati janji kepada nasabah.

Tabel 4.12

Pernyataan responden mengenai daya Tanggap terhadap kesigapan pelayanan asuransi kesehatan syariah yang diberikan sudah baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	16	17.2	17.2	17.2
Setuju	41	44.1	44.1	61.3
Sangat setuju	36	38.7	38.7	100.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	16	17.2	17.2	17.2
Setuju	41	44.1	44.1	61.3
Sangat setuju	36	38.7	38.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.12 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang (17,2%), kemudian responden menjawab setuju sebanyak 41 orang (44,1%) dan responden menjawab sangat setuju 36 orang (38,7%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” daya Tanggap terhadap kesigapan pelayanan asuransi kesehatan syariah yang diberikan sudah baik.

Tabel 4.13

Pernyataan responden mengenai daya Tanggap dengan memberikan reaksi yang tanggap terhadap keluhan nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	22	23.7	23.7	23.7
Setuju	41	44.1	44.1	67.7
Sangat setuju	30	32.3	32.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.13 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang (23,7%), sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (44,1%) dan responden responden menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (32,3%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” daya tanggap dengan memberikan reaksi terhadap keluhan nasabah.

Tabel 4.14

Pernyataan responden mengenai nasabah yakin produk asuransi kesehatan syariah adalah produk yang unggul dan kompeten

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Ragu-ragu	17	18.3	18.3	19.4
Setuju	42	45.2	45.2	64.5
Sangat setuju	33	35.5	35.5	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.14 diatas bahwa responden yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1,1%), sedangkan ragu-ragu sebanyak 17 orang (18,3%), kemudian responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (45,2%) dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang (35,5%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” nasabah yakin produk asuransi kesehatan syariah adalah produk unggul dan kompeten.

Tabel 4.15

Pernyataan responden mengenai nasabah merasa kualitas produk asuransi syariah baik dibanding asuransi syariah lainnya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	21	22.6	22.6	22.6
Setuju	44	47.3	47.3	69.9
Sangat setuju	28	30.1	30.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.15 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang (22,6%), sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 44 orang (47,3%) kemudian responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang (30,1%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” nasabah merasa kualitas produk asuransi syariah baik dibanding asuransi syariah lainnya.

Tabel 4.16

Pernyataan responden mengenai empathy terhadap kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	24	25.8	25.8	25.8
Setuju	41	44.1	44.1	69.9
Sangat setuju	28	30.1	30.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.16 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang (25,8%), sedangkan responden menyatakan setuju sebanyak 41 orang (44,1%) dan responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang (30,1%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” empathy terhadap kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan nasabah.

Tabel 4.17

Pernyataan responden mengenai empathy terhadap karyawan sudah memahami kebutuhan spesifik para nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Ragu-ragu	23	24.7	24.7	24.7
	Setuju	40	43.0	43.0	67.7
	Sangat setuju	30	32.3	32.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.17 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 orang (24,7%), kemudian responden menyatakan setuju sebanyak 40 orang (43,0%) dan responden menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (32,3%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” empaty terhadap karyawan sudah memahami kebutuhan spesifik para nasabah.

3) Analisis variabel produk Asuransi Kesehatan Syariah (Y)

Variabel produk Asuransi Kesehatan Syariah diukur melalui item-item pernyataan yang ada pada kuesioner berjumlah 8 pernyataan. Pada setiap item pernyataan, terdapat 5 poin skala *likert* yang digunakan (sangat tidak setuju s/d sangat setuju). Berikut adalah distribusi frekuensi variabel produk asuransi kesehatan syariah.

Tabel 4.18

Pernyataan responden mengenai nasabah merasa produk asuransi kesehatan syariah memiliki ukuran yang sesuai dengan keinginan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Ragu-ragu	21	22.6	22.6	23.7
Setuju	29	31.2	31.2	54.8
Sangat setuju	42	45.2	45.2	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.18 diatas bahwa responden yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1,1%), sedangkan ragu-ragu sebanyak 21 orang (22,6%), kemudian responden yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang (31,2%) dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 orang (45,2%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar yang menjawab “setuju” nasabah merasa produk asuransi kesehatan syariah memiliki ukuran yang sesuai dengan keinginan.

Tabel 4.19

Pernyataan responden mengenai salah satu daya tarik yang dimiliki oleh asuransi kesehatan syariah ukurannya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Ragu-ragu	27	29.0	29.0	30.1
Setuju	43	46.2	46.2	76.3
Sangat setuju	22	23.7	23.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.19 diatas bahwa responden yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1,1%), sedangkan ragu-ragu sebanyak 27 orang (29,0%), kemudian responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (46,2 %) dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (23,7%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar yang menjawab “setuju” salah satu daya tarik yang dimiliki oleh asuransi kesehatan syariah ukurannya.

Tabel 4.20

Pernyataan responden mengenai mendapatkan jaminan asuransi kesehatan syariah yang sesuai harga diterapkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Ragu-ragu	23	24.7	24.7	24.7
	Setuju	46	49.5	49.5	74.2
	Sangat setuju	24	25.8	25.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.20 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 orang (24,7%), kemudian responden yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang (49,5%), dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang (25,8%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar yang menjawab “setuju” mendapatkan jaminan asuransi kesehatan syariah yang sesuai harga diterapkan.

Tabel 4.21

Pernyataan responden mengenai mendapatkan tarif premi asuransi kesehatan syariah yang lebih murah dari yang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	26	28.0	28.0	28.0
	Setuju	39	41.9	41.9	69.9
	Sangat setuju	28	30.1	30.1	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.21 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 26 orang (28,0%), kemudian responden menjawab setuju sebanyak 39 orang (41,9%), dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang (30,1%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” mendapatkan tarif premi asuransi kesehatan syariah yang lebih murah dari yang lain.

Tabel 4.22

Pernyataan responden mengenai tampilan produk asuransi kesehatan syariah sudah sesuai dengan keinginan nasabah yang dibutuhkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Ragu-ragu	23	24.7	24.7	25.8
Setuju	41	44.1	44.1	69.9
Sangat setuju	28	30.1	30.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.22 diatas bahwa responden yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1,1%), sedangkan ragu-ragu sebanyak 23 orang (24,7%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (44,1%) dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang (30,1%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar yang menjawab “setuju” tampilan produk asuransi kesehatan syariah sudah sesuai dengan keinginan nasabah yang dibutuhkan.

Tabel 4.23

Pernyataan responden mengenai tampilan produk asuransi kesehatan syariah sudah benar dan lengkap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	20	21.5	21.5	21.5
Setuju	50	53.8	53.8	75.3
Sangat setuju	23	24.7	24.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.23 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (21,5%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 50

orang (53,8%) dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (24,7%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar yang menjawab “setuju” tampilan produk asuransi kesehatan syariah sudah benar dan lengkap.

Tabel 4.24

Pernyataan responden mengenai ketersediaan produk asuransi kesehatan syariah atas penawaran cukup menarik dan mudah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	18	19.4	19.4	19.4
Setuju	42	45.2	45.2	64.5
Sangat setuju	33	35.5	35.5	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.24 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang (19,4%), kemudian responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (45,2%), responden menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang (35,5%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” ketersediaan produk asuransi kesehatan syariah atas penawaran cukup menarik dan mudah.

Tabel 4.25

Pernyataan responden mengenai memilih asuransi kesehatan syariah karena beragam produknya dan terjamin kualitas produknya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	23	24.7	24.7	24.7
Setuju	36	38.7	38.7	63.4
Sangat setuju	34	36.6	36.6	100.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	23	24.7	24.7	24.7
Setuju	36	38.7	38.7	63.4
Sangat setuju	34	36.6	36.6	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.25 diatas bahwa responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 orang (24,7%), sedangkan responden menjawab setuju sebanyak 36 orang (38,7%) dan responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang (36,6%). Disimpulkan bahwa frekuensi terbesar menjawab “setuju” memilih asuransi kesehatan syariah karena beragam produknya dan terjamin kualitas produknya.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung (nilai *Corrected Item - Total Correlation*) dengan nilai r-tabel untuk *degree of freedom* ($df = n - 2 = 93 - 2 = 91$). dengan $\alpha = 0,05$ didapat rtabel dengan uji dua sisi = 0,204. Jika rhitung lebih besar dari rtabel dan bernilai positif, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013). Hasil uji validitas dan uji reliabelitas pada pertanyaan-pertanyaan penelitian ini terdapat pada tabel berikut.

Tabel 4.26
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Kriteria
	X1.1	0,563	0,204	Valid
	X1.2	0,598	0,204	Valid

Persepsi (X ₁)	X1.3	0,496	0,204	Valid
	X1.4	0,694	0,204	Valid
	X1.5	0,576	0,204	Valid
	X1.6	0,573	0,204	Valid
Ekspektasi nasabah (X ₂)	X2.1	0,608	0,204	Valid
	X2.2	0,526	0,204	Valid
	X2.3	0,660	0,204	Valid
	X2.4	0,706	0,204	Valid
	X2.5	0,727	0,204	Valid
	X2.6	0,660	0,204	Valid
	X2.7	0,691	0,204	Valid
	X2.8	0,717	0,204	Valid
	X2.9	0,648	0,204	Valid
	X2.10	0,554	0,204	Valid
Produk Asuransi Kesehatan Syariah (Y)	Y1	0,457	0,204	Valid
	Y2	0,549	0,204	Valid
	Y3	0,561	0,204	Valid
	Y4	0,500	0,204	Valid
	Y5	0,535	0,204	Valid
	Y6	0,496	0,204	Valid
	Y7	0,588	0,204	Valid
	Y8	0,425	0,204	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa seluruh item pada variable Persepsi, (X₁), Ekspektasi nasabah (X₂) dan produk Asuransi Kesehatan Syariah (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel X₁, X₂ dan Y valid. Jadi, disimpulkan bahwa dalam seluruh item pernyataan yang valid.

b. Realiabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Tabel 4.27

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Cut-off	Kriteria
1.	Persepsi (X ₁)	0.818	0,60	Reliabel
2.	Ekspektasi nasabah (X ₂)	0.900	0,60	Reliabel
3.	Produk Asuransi Kesehatan Syariah (Y)	0.801	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan olah data SPSS diketahui semua variabel nilai *Cronbach Alphanya* di atas 0,6. Hal ini berarti semua konsep pengukuran masing-masing variabel dalam kuesioner adalah reliabel. Artinya, jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu sehingga selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur pada penelitian ini.

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas ini dilakukan karena data yang diuji dengan statistik parametrik harus berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* (Ghozali, 2013). Hasil uji *Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

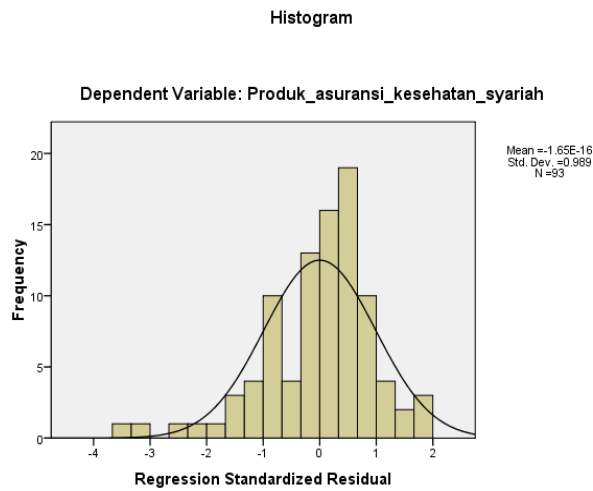
Tabel 4.28
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09509768
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.074
	Negative	-.134
Kolmogorov-Smirnov Z		1.294
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Hasil pengujian terhadap normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai *residual statistic* mempunyai nilai signifikansi diatas 0,05 yaitu sebesar 0,070, hal ini berarti data yang ada terdistribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil pengujian dapat dilihat pada grafik Histogram berikut ini :

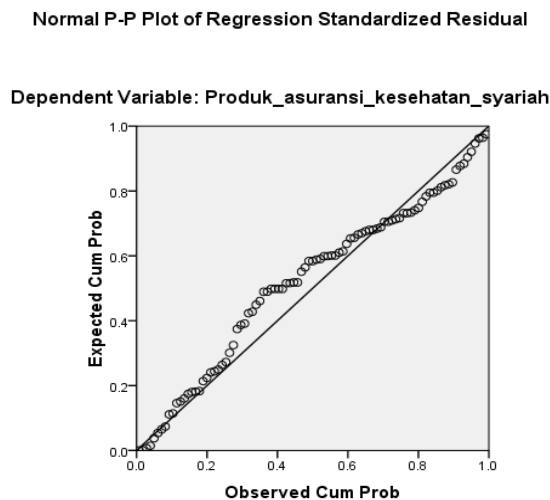


Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Grafik Histogram

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari Gambar 4.1 di atas, terlihat bahwa gambar garis berbentuk lonceng, tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian dapat dilihat pada grafik berikut ini :



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Metode *Probability Plot*

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Pada Gambar 4.2 menunjukkan grafik P-Plot terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal maka variabel dependen Y memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Tabel 4.29

Hasil Uji Multikolinearitas

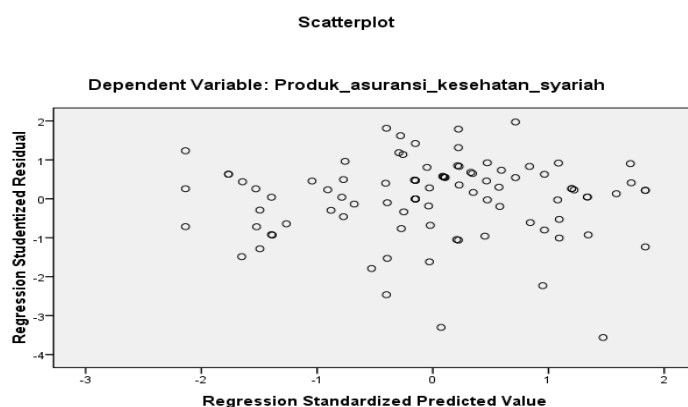
Variabel	Tolerance	VIF
Persepsi (X ₁)	0,434	2,305
Ekspektasi nasabah (X ₂)	0,434	2,305

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Pada Tabel 4.29 dapat diketahui bahwa nilai tolerance variabel independen persepsi (X₁) = 0.434 > 0.10, dan ekspektasi nasabah (X₂) = 0.434 > 0.10 begitu juga dengan nilai VIF dari X₁, dan X₂ < 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam regresi antara variabel bebas : persepsi (X₁) dan ekspektasi nasabah (X₂) tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dan variabel memenuhi uji asumsi klasik.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas Model regresi yang baik adalah homoskesdatisitas atau tidak terjadi heteroskesdatisitas.



Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Pada Gambar 4.3 terlihat titik yang menyebar yang tidak membentuk pola-pola tertentu dan tersebar baik di atas angka 0 dan berdasarkan gambar tersebut maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi produk asuransi kesehatan syariah berdasarkan variabel independen.

d) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh/hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan SPSS *for Windows*. Hasil pengujian regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

Tabel 4.30

Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.843	1.805		3.238	.002
Persepsi	.423	.105	.347	4.039	.000
Ekspektasi_nasabah	.400	.062	.551	6.413	.000

a. Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 5,843 + 0,423 X_1 + 0,400X_2 + e$$

Dari model tersebut diperoleh bahwa koefisien regresi untuk semua variabel adalah positif.

- 1) Nilai Constant (α) = 5,843

Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada nilai variabel bebas yaitu perbandingan persepsi dan ekspektasi nasabah maka perubahan produk asuransi kesehatan syariah yang dilihat dari nilai produk asuransi kesehatan syariah tetap 5,843.

- 2) Nilai $\beta_1 = 0,423$

Hasil pengujian menunjukkan nilai variabel persepsi (X_1) sebesar 0,423 dengan signifikansi sebesar 0.000 dan > 0.05 yang berarti bahwa model regresi tersebut signifikan. Nilai variabel persepsi (X_1) sebesar 0.423 berarti setiap kenaikan 1% persepsi akan menaikkan produk asuransi kesehatan syariah sebesar 0,423 dengan mengasumsikan variabel yang lain konstan.

- 3) Nilai $\beta_2 = 0,400$

Hasil pengujian menunjukkan nilai variabel ekspektasi nasabah (X_2) sebesar 0,400 dengan signifikansi sebesar 0.000 dan > 0.05 yang berarti bahwa model regresi tersebut signifikan. Nilai variabel ekspektasi nasabah (X_2) sebesar 0.183 berarti mengalami penurunan 1% ekspektasi nasabah akan menurunkan produk asuransi kesehatan syariah sebesar 0,400 dengan mengasumsikan variabel yang lain konstan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa variabel yang dimasukkan dalam model seperti ditunjukkan pada persamaan regresi di atas bahwa yang paling dominan yakni variabel persepsi (X_1) memiliki pengaruh yang searah sehingga jika variabel ini mendukung maka diperkirakan akan menyebabkan produk asuransi kesehatan syariah (Y) akan baik, sedangkan variabel ekspektasi nasabah (X_2) diketahui mengalami penurunan maka

diperkirakan akan menyebabkan produk asuransi kesehatan syariah (Y) akan menurun pula.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Hasil output dari SPSS adalah sebagai berikut.

Tabel 4.31
Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.843	1.805		3.238	.002
Persepsi	.423	.105	.347	4.039	.000
Ekspektasi_nasabah	.400	.062	.551	6.413	.000

a. Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan pada tabel 4.31 uji t di atas, untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1) Menguji signifikansi variabel Persepsi (X_1)

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien persepsi (X_1) adalah 4,039 sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test, dengan $\alpha = 0.05$ dan $df = 93$ didapat t_{tabel} adalah 1,661. Variabel persepsi (X_1) memiliki $p-value$ $0.000 > 0.05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$, ($4,039 > 1,661$), maka H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien persepsi (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y).

2) Menguji signifikansi variabel ekspektasi nasabah (X_2)

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien ekspektasi nasabah (X_2) adalah 6,413 sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test, dengan $\alpha = 0.05$, dan $df = 93$. Didapat t_{tabel} adalah 1,661. Variabel ekspektasi nasabah (X_2) memiliki $p-value$ $0,000 > 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$, ($6.413 > 1.661$), maka H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien ekspektasi nasabah (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y).

b) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F.

Tabel 4.32
Hasil Uji F hitung

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	997.419	2	498.710	111.146	.000 ^a
	Residual	403.828	90	4.487		
	Total	1401.247	92			

a. Predictors: (Constant), Ekspektasi_nasabah, Persepsi

b. Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Dalam model ANOVA dapat diperoleh F_{hitung} sebesar 111,146. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 93$, didapat nilai $F_{tabel} = 2,70$ Karena nilai F_{hitung} ($111,146$) $>$ nilai F_{tabel} ($2,70$) maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen yaitu persepsi (X_1) dan ekspektasi nasabah (X_2) secara serempak mempunyai hubungan/pengaruh yang signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y). Sehingga model regresi yang didapatkan layak digunakan untuk memprediksi, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.

a) Uji Determinan (R^2)

Uji Determinan berfungsi untuk mengetahui signifikan variabel maka harus dicari koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinan menunjukkan besarnya kontribusi *variabel independen* terhadap *variabel dependen*. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan *variabel independen* menerangkan *variabel dependen*. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh *variabel independen* adalah besar terhadap *variabel dependen*. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh *variabel independen* yang diteliti terhadap *dependen*.

Sebaliknya jika determinasi (R^2) semakin kecil (mendekati nol, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh *variabel independen* terhadap *variabel dependen* semakin kecil. Hal ini berarti, model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh *variabel independen* terhadap *variabel dependen*.

Tabel 4.33

Uji Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 ^a	.712	.705	2.11825	1.513

a. Predictors: (Constant), Ekspektasi_nasabah, Persepsi

b. Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.33 diatas bahwa

- 1) Nilai R adalah 0,844 menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara persepsi (X_1) dan ekspektasi nasabah (X_2) dengan produk asuransi kesehatan syariah (Y) adalah mendekati sempurna. Hal ini berarti bahwa variabel (persepsi) X_1 dan (ekspektasi nasabah) X_2 mempunyai hubungan mendekati sempurna dengan hubungannya adalah positif.

- 2) *Adjusted R Square* sebesar 0,705 artinya kontribusi variabel (persepsi) X_1 dan (ekspektasi nasabah) X_2 terhadap variabel Y (produk asuransi kesehatan syariah) adalah sebesar 70,5% sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Persepsi terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance Binjai

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh secara parsial antara persepsi terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance Binjai. hal ini dibuktikan karena variabel persepsi berpengaruh signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah. Produk-produk asuransi kesehatan syariah Prudential mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, karena didukung oleh kelengkapan produk. Semua produk yang ada di konvensional, disesuaikan dengan syariah untuk melayani nasabah. Masyarakat beranggapan berasuransi di asuransi syariah memerlukan prosedur yang rumit, hingga menimbulkan kegelisahan publik terkait penerapan sistem pengelolaan syariah tidak sesuai dengan syariah Islam, sehingga memunculkan tuduhan bahwa asuransi kesehatan berbasis syariah hanya berlabel syariah saja sedangkan isinya atau kegiatan operasionalnya sama saja dengan asuransi konvensional.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 5,843 + 0,423 X_1$

- a. Nilai Constant (α) = 5,843

Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada nilai variabel bebas yaitu perbandingan persepsi dan ekspektasi nasabah maka perubahan produk asuransi kesehatan syariah yang dilihat dari nilai produk asuransi kesehatan syariah tetap 5,843.

- b. Nilai $\beta_1 = 0,423$

Hasil pengujian menunjukkan nilai variabel persepsi (X_1) sebesar 0,423 dengan signifikansi sebesar 0.000 dan > 0.05 yang berarti bahwa model regresi tersebut signifikan. Nilai variabel persepsi (X_1) sebesar 0.423 berarti setiap kenaikan 1% persepsi akan menaikkan produk asuransi kesehatan syariah sebesar 0,423 dengan mengasumsikan variabel yang lain konstan.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sabik Khumaini dan Muh Turizal Husein (2019) yang menyatakan bahwa secara parsial variabel persepsi dan minat masyarakat berpengaruh positif signifikan terhadap asuransi syariah. Selanjutnya, secara simultan variabel persepsi, dan minat masyarakat berpengaruh positif signifikan terhadap asuransi syariah di Kabupaten Tangerang dengan level of significance kurang dari 5%.

2. Pengaruh ekspektasi nasabah terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh secara parsial antara ekspektasi nasabah terhadap produk asuransi kesehatan syariah di PT. Asuransi Prudential Life Assurance Binjai. hal ini dibuktikan karena variabel ekspektasi nasabah berpengaruh signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah. Hal ini dijelaskan bahwa berbagai manfaat yang dapat diperoleh dengan berasuransi ternyata tidak sebanding dengan kesadaran masyarakat dalam berasuransi. Salah satu penyebab rendahnya kesadaran berasuransi ialah persepsi masyarakat tentang manfaat bila dirinya berperan serta dalam asuransi. Ekspektasi nasabah yang baik tentang asuransi menumbuhkan kesadaran berasuransi. Kesadaran berasuransi khususnya asuransi kesehatan syariah muncul berawal dari kesadaran setiap orang bahwa dunia penuh dengan ketidakpastian, kecuali kematian. Untuk itu, diperlukan adanya jasa asuransi kesehatan syariah yang dapat menjamin kelanjutan pembiayaan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 5,843 + 0,400X_2$

- a. Nilai Constant (α) = 5,843

Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada nilai variabel bebas yaitu perbandingan persepsi dan ekspektasi nasabah maka perubahan produk asuransi kesehatan syariah yang dilihat dari nilai produk asuransi kesehatan syariah tetap 5,843.

b. Nilai $\beta_2 = 0,400$

Hasil pengujian menunjukkan nilai variabel ekspektasi nasabah (X_2) sebesar 0,400 dengan signifikansi sebesar 0.000 dan > 0.05 yang berarti bahwa model regresi tersebut signifikan. Nilai variabel ekspektasi nasabah (X_2) sebesar 0.183 berarti mengalami penurunan 1% ekspektasi nasabah akan menurunkan produk asuransi kesehatan syariah sebesar 0,400 dengan mengasumsikan variabel yang lain konstan.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ninin Non Ayu Salmah (2016) yang menyatakan bahwa hasil ekspektasi responden terendah adalah atribut kerapian penampilan karyawan. Responden memberikan peringkat terendah terhadap atribut tersebut karena responden memahami bahwa penampilan yang rapi dalam dunia jasa merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dari nilai-nilai yang dianut setiap pemberi jasa, dengan demikian penampilan yang rapi merupakan komponen performansi setiap karyawan secara keseluruhan. Hal ini bertanda negatif yang berarti responden merasa ekspektasinya terhadap kualitas jasa belum terpenuhi walaupun gap servqual yang terjadi bernilai cukup rendah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada persepsi terhadap produk asuransi kesehatan syariah diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 5,843 + 0,423 X_1$. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel persepsi (X_1) berpengaruh positif dan memiliki *p-value* $0,000 > 0,05$ artinya signifikan, terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y), dimana variabel variabel nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,039 > 1,661$), maka hipotesis dapat diterima.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada ekspektasi nasabah terhadap produk asuransi kesehatan syariah diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = 5,843 + 0,400X_2$. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variable ekspektasi nasabah (X_2) berpengaruh positif dan memiliki *p-value* $0,000 > 0,05$ artinya signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y), dimana variabel nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($6,413 > 1,661$) maka hipotesis dapat diterima.
3. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel persepsi (X_1) dan ekspektasi nasabah (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y) di PT. Prudential Life Assurance Binjai, karena nilai F_{hitung} ($111,146$) $>$ nilai F_{tabel} ($2,70$) maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen yaitu persepsi (X_1) dan ekspektasi nasabah (X_2) secara serempak mempunyai hubungan/pengaruh yang signifikan terhadap produk asuransi kesehatan syariah (Y). Sehingga model regresi yang didapatkan layak digunakan untuk memprediksi, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Hasil uji determinan yakni *Adjusted R Square* sebesar $0,705$ artinya kontribusi variabel (persepsi) X_1 dan (ekspektasi nasabah) X_2 terhadap variabel Y (produk asuransi kesehatan syariah) adalah sebesar $70,5\%$

sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dalam penelitian maka penelitian menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. PT. Prudential Life Assurance Binjai sebaiknya lebih memperhatikan lagi persepsi dan ekspektasi nasabah yang ditawarkan ke nasabah, agar memberikan kemudahan produk asuransi kesehatan syariah. Kehadiran asuransi kesehatan syariah menjadi salah satu pilihan masyarakat muslim, karena asuransi kesehatan merupakan salah satu cara untuk menghadapi resiko di masa yang akan datang dan memperkecil kemungkinan resiko yang dihadapi mereka lebih memilih menabung untuk berjaga-jaga jika suatu saat menghadapi hal-hal yang dapat merugikan.
2. Pihak Nasabah asuransi kesehatan syariah di PT Prudential Life Assurance perlu lebih proaktif untuk mencari informasi mengenai produk-produk asuransi kesehatan syariah yang ditawarkan, apakah sudah terhindar dari unsur *gharar*, *maisir*, dan *riba*. Mengingat peserta asuransi lebih cenderung untuk langsung menerima saja apa yang dipaparkan oleh tenaga pemasar tanpa menggali informasi lebih jauh lagi
3. Peneliti Selanjutnya, dsiharapkan bisa dijadikan sebuah bahan referensi dan diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambah dan mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel bebas dan tahun penelitian sehingga mampu memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi.

L A M P I R A N

Lampiran 1

LEMBAR KUESIONER

Responden yang Hormat,

Kami memohon kesediaan bapak/Ibu untuk dapat menjawab pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner berikut ini dengan sebenar-benarnya sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu alami/rasakan. Adapun tujuan kuisisioner ini adalah untuk kepentingan ilmiah semata dalam rangka penulisan skripsi, karena itu kami akan menjamin kerahasiaan kuisisioner yang Bapak/Ibu isi ini nantinya.

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul **“Persepsi dan Ekspektasi Nasabah terhadap produk Asuransi Kesehatan Syariah”**.

Selanjutnya setelah Bapak/Ibu mengisi kuisisioner ini, mohon untuk menyerahkan kembali kuisisioner ini kepada orang yang memberikan kuisisioner ini pertama kali.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu sekalian, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

(Rusdan)

ANGKET/KUESIONER

Mohon untuk mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis di bawah ini

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden :(wajib isi)
2. Jenis Kelamin : a. Pria
b. Wanita
3. Umur Responden :Tahun
4. Jenjang Pendidikan :

PETUNJUK PENGISISAN

1. Jawablah pernyataan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu dengan cara memberikan tanda checklist (√) atau tanda (X) pada lajur yang tersedia.
2. Jawaban atas pertanyaan tersebut tidak ada yang benar atau salah, karena kami hanya ingin mengetahui pendapat Bapak/Ibu masing-masing dengan menjawab semua pertanyaan yang ada.
3. Jawaban yang tersedia ada 5 (lima) Pilihan yaitu:
 - a. SS = Sangat Setuju
 - b. S = Setuju
 - c. KS = Kurang Setuju
 - d. TS = Tidak Setuju
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju

VARIABEL PERSEPSI NASABAH (X₁)

No.	PERNYATAAN	Pilihan jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Menyerap						
1.	Nasabah memberikan kemudahan menyerap semua ketentuan dalam proses asuransi kesehatan syariah					
2.	Nasabah asuransi kesehatan syariah memberikan rasa aman kepada nasabah atas kemungkinan terjadinya musibah/ bahaya					
Mengerti/ memahami						
3.	Nasabah mengerti aktivitas kegiatan dan operasional yang dijalankan asuransi kesehatan syariah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah					
4.	Nasabah asuransi kesehatan syariah memahami akan harga produk yang ditawarkan oleh asuransi syariah adalah yang terbaik					
Menilai / evaluasi						
5.	Asuransi kesehatan syariah menawarkan untuk melakukan transaksi setelah anda benar-benar menilai					
6.	Nasabah menilai produk asuransi kesehatan syariah memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan					

VARIABEL EKSPEKTASI NASABAH (X₂)

No.	PERNYATAAN	Pilihan jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<i>Tangible (bukti fisik)</i>						
1.	Bukti fisik terhadap karyawan rapi dan ramah dalam bertugas pada PT.Prudential Life Assurance					
2.	Bukti fisik terhadap fasilitas yang disediakan sesuai dengan jasa-jasa yang ditawarkan pada PT.Prudential Life Assurance					
<i>Realibility (keandalan)</i>						
3.	Keandalan terhadap jasa pelayanan asuransi kesehatan syariah telah dilakukan dengan cepat					
4.	Keandalan terhadap karyawan yang selalu menepati janji kepada nasabah asuransi kesehatan syariah					
<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>						
5.	Daya Tanggap terhadap kesigapan pelayanan asuransi kesehatan syariah yang diberikan sudah baik					
6.	Daya Tanggap dengan memberikan reaksi yang tanggap terhadap keluhan nasabah					
<i>Competence (Kompetensi)</i>						
7.	Nasabah yakin produk asuransi kesehatan syariah adalah produk yang unggul dan kompeten dalam					

	memenuhi kebutuhan nasabah					
8.	Nasabah merasa kualitas asuransi kesehatan syariah sangat baik dibanding asuransi syariah lain lainnya					
Empathy (empati)						
9.	Empaty terhadap kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan nasabah					
10.	Empaty terhadap karyawan sudah memahami kebutuhan spesifik para nasabah					

VARIABEL PRODUK ASURANSI KESEHATAN SYARIAH (Y)

No.	PERNYATAAN	Pilihan jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Ukuran						
1.	Nasabah merasa produk asuransi kesehatan syariah memiliki ukuran yang sesuai dengan keinginan					
2.	Salah satu daya tarik yang dimiliki oleh asuransi kesehatan syariah ukurannya					
Harga						
3.	Mendapatkan jaminan asuransi kesehatan syariah yang sesuai harga diterapkan					
4.	Mendapatkan tarif premi asuransi					

	kesehatan syariah yang lebih murah dari yang lain					
Tampilan						
5.	Tampilan produk asuransi kesehatan syariah sudah sesuai dengan keinginan nasabah yang dibutuhkan					
6.	Tampilan produk asuransi kesehatan syariah sudah benar dan lengkap					
Ketersediaan produk						
7.	Ketersediaan Produk asuransi kesehatan syariah atas penawaran cukup menarik dan mudah					
8.	Memilih asuransi kesehatan syariah karena beragam produknya dan terjamin kualitas produknya					

Lampiran 2 Jawaban Responden Persepsi Nasabah (X₁)

No. Responden	PERSEPSI NASABAH						X ₁
	Nomor Butir Angket						
	1	2	3	4	5	6	
1	5	4	5	4	4	4	26
2	3	4	4	4	4	5	24
3	3	3	5	3	3	4	21
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	5	4	26
6	3	5	3	5	5	5	26
7	3	4	3	4	4	4	22
8	3	3	3	3	3	3	18

9	4	4	4	4	4	4	24
10	3	5	3	3	4	3	21
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	3	3	3	3	3	18
14	4	5	4	4	5	4	26
15	3	4	3	5	4	5	24
16	4	5	4	5	5	5	28
17	4	4	4	4	4	4	24
18	3	3	3	3	3	3	18
19	5	4	5	4	4	4	26
20	4	5	4	4	4	4	25
21	4	4	4	5	5	5	27
22	4	3	4	4	4	4	23
23	3	4	3	3	3	3	19
24	5	5	5	4	2	4	25
25	4	4	4	4	5	4	25
26	4	3	4	4	5	4	24
27	4	5	4	3	4	3	23
28	4	4	4	4	3	4	23
29	4	3	4	4	4	4	23
30	4	5	4	4	5	4	26
31	5	5	5	5	5	5	30
32	4	5	4	4	3	3	23
33	3	4	3	3	3	3	19
34	4	4	4	4	5	3	24
35	4	5	5	5	5	4	28
36	5	5	5	5	5	5	30
37	4	4	4	4	3	3	22

38	3	3	3	3	3	3	18
39	4	4	4	4	4	4	24
40	3	5	4	5	5	5	27
41	5	5	5	5	4	5	29
42	4	4	4	4	4	4	24
43	3	3	3	3	4	4	20
44	4	5	5	5	5	5	29
45	5	4	4	4	5	4	26
46	5	5	5	5	3	4	27
47	4	4	4	4	3	4	23
48	3	3	3	3	3	4	19
49	4	4	4	4	5	4	25
50	4	5	4	5	4	5	27
51	5	4	5	4	4	4	26
52	4	3	4	3	4	3	21
53	3	4	3	4	3	3	20
54	4	5	2	5	3	4	23
55	4	4	5	4	5	4	26
56	4	3	5	3	5	5	25
57	3	5	4	5	4	4	25
58	4	4	3	4	3	5	23
59	4	3	4	3	4	5	23
60	4	5	5	5	5	5	29
61	4	5	5	5	5	5	29
62	3	3	3	4	4	4	21
63	3	3	3	3	3	3	18
64	3	3	4	4	4	4	22
65	4	4	4	5	4	4	25
66	5	5	3	5	5	5	28

67	3	3	3	4	3	4	20
68	3	3	3	3	3	3	18
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	5	3	5	4	3	24
71	5	5	5	5	5	5	30
72	4	4	4	4	4	4	24
73	5	4	3	3	5	3	23
74	4	5	4	5	4	4	26
75	4	4	3	4	4	5	24
76	5	4	4	5	5	5	28
77	5	4	4	4	5	4	26
78	5	4	3	3	5	3	23
79	4	4	5	4	4	4	25
80	4	5	4	5	4	4	26
81	3	4	4	4	3	5	23
82	3	3	4	3	3	4	20
83	3	3	3	4	3	3	19
84	5	4	4	5	5	4	27
85	5	5	5	5	5	5	30
86	3	4	4	4	4	5	24
87	3	3	5	3	3	4	21
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	5	4	4	5	4	26
90	3	5	3	5	5	5	26
91	3	4	3	4	4	4	22
92	3	3	3	3	3	3	18
93	4	4	4	4	4	4	24
Jumlah skor							2236

Lampiran 3 Jawaban Responden Ekspektasi Nasabah (X₂)

No Responden	EKSPEKTASI NASABAH										X ₂
	Nomor Butir Angket										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	45
2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	38
3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	45
4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
7	3	5	3	5	3	5	4	3	4	4	39
8	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	34
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	5	4	5	4	5	5	3	5	3	3	42
14	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
16	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
17	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
18	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	39
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
20	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
21	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	36
22	3	5	5	3	5	5	4	3	3	3	39
23	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	34
24	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	42

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

54	5	4	5	2	5	3	5	4	4	5	42
55	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
56	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
57	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
58	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	46
59	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	44
60	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	42
63	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	35
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
66	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	46
67	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	35
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
74	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
75	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	42
76	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
79	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
80	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
81	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39

83	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32
84	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
85	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47
86	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	39
87	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33
88	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	38
89	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	46
90	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
91	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Jumlah skor											3831

Lampiran 4 Jawaban Responden Produk asuransi kesehatan syariah (Y)

No. Responden	PRODUK ASURANSI KESEHATAN SYARIAH								Y
	Nomor Butir Angket								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	39
2	3	3	3	4	4	5	4	5	31
3	3	3	3	3	3	4	4	3	26
4	3	3	4	4	4	4	4	3	29
5	4	4	4	5	4	4	5	4	34
6	5	5	3	5	5	5	5	3	36
7	3	3	3	4	3	4	4	3	27
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32

10	4	5	3	5	4	3	5	5	34
11	5	5	5	5	5	5	5	4	39
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	4	3	3	5	3	3	4	30
14	4	5	4	5	4	4	5	5	36
15	4	4	3	4	4	5	4	5	33
16	5	4	4	5	5	5	5	4	37
17	5	4	4	4	5	4	4	5	35
18	5	4	3	3	5	3	3	4	30
19	4	4	5	4	4	4	4	5	34
20	4	5	4	5	4	4	5	4	35
21	3	4	4	4	3	5	4	4	31
22	3	3	4	3	3	4	3	3	26
23	3	3	3	4	3	3	4	3	26
24	5	4	5	5	5	4	5	4	37
25	4	3	4	4	4	4	4	4	31
26	5	5	4	3	5	4	3	5	34
27	4	4	4	5	4	3	5	5	34
28	5	4	4	4	5	4	4	5	35
29	5	5	4	3	4	4	3	5	33
30	5	4	4	5	5	4	5	5	37
31	5	5	5	5	4	5	5	5	39
32	4	5	4	5	3	5	4	5	35
33	3	4	4	3	3	4	4	3	28
34	4	4	4	3	3	4	4	3	29
35	5	4	5	4	4	4	5	4	35
36	5	5	5	3	5	5	5	3	36
37	4	4	4	3	3	4	4	3	29
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24

39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	3	5	5	4	3	5	5	34
41	5	5	5	4	5	5	5	4	38
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	3	3	3	4	5	3	3	4	28
44	5	4	5	5	4	4	5	5	37
45	4	5	4	5	4	5	4	5	36
46	5	5	5	4	5	5	5	4	38
47	4	4	4	5	5	4	4	5	35
48	3	3	3	4	5	3	3	4	28
49	4	4	4	5	4	4	4	5	34
50	4	4	5	4	4	4	5	4	34
51	5	5	4	4	3	5	4	4	34
52	4	4	3	3	3	4	3	3	27
53	3	3	4	3	3	3	4	3	26
54	2	4	5	4	4	4	5	4	32
55	4	5	4	4	5	4	4	4	34
56	3	4	4	3	5	4	3	5	31
57	3	3	3	5	4	3	5	5	31
58	4	4	4	4	3	4	4	5	32
59	3	5	4	3	4	4	3	5	31
60	4	3	4	5	5	4	5	5	35
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	5	3	4	4	4	5	4	5	34
63	3	3	3	5	3	4	4	3	28
64	5	4	4	4	4	4	4	3	32
65	5	4	5	4	4	4	5	4	35
66	5	3	5	3	5	5	5	3	34
67	5	3	4	3	4	4	4	3	30

68	5	3	3	3	3	3	3	3	26
69	5	4	4	4	4	4	4	4	33
70	5	3	5	3	3	3	5	5	32
71	5	5	5	5	5	5	5	4	39
72	5	4	4	4	4	4	4	4	33
73	5	3	3	3	3	3	3	4	27
74	5	4	5	4	4	4	5	5	36
75	5	3	4	3	5	5	4	5	34
76	5	4	5	4	5	5	5	4	37
77	5	4	4	4	4	4	4	5	34
78	3	3	3	3	3	3	3	4	25
79	5	5	4	5	4	4	4	5	36
80	5	4	5	4	4	4	5	4	35
81	5	4	4	4	5	5	4	4	35
82	5	4	3	4	4	4	3	3	30
83	5	3	4	3	3	3	4	3	28
84	5	5	5	5	4	4	5	4	37
85	4	2	3	3	3	5	5	5	30
86	3	4	3	4	4	4	4	4	30
87	3	4	4	4	2	3	3	3	26
88	3	3	4	3	3	4	4	4	28
89	5	5	4	5	5	4	4	5	37
90	4	4	5	5	4	5	5	5	37
91	4	4	3	5	4	3	4	4	31
92	4	3	4	4	4	3	3	3	28
93	5	4	5	4	5	4	4	4	35
Jumlah skor									3023

Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data SPSS

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan1	20.1720	7.535	.563	.793
Pernyataan2	19.9462	7.247	.598	.786
Pernyataan3	20.1398	7.665	.496	.807
Pernyataan4	19.9785	7.065	.694	.765
Pernyataan5	19.9892	7.141	.576	.791
Pernyataan6	19.9892	7.554	.573	.791

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan1	37.1720	23.948	.608	.893
Pernyataan2	36.9462	24.617	.526	.898
Pernyataan3	37.0215	23.434	.660	.889
Pernyataan4	37.0860	23.253	.706	.886
Pernyataan5	36.9785	23.304	.727	.885
Pernyataan6	37.1075	23.532	.660	.889
Pernyataan7	37.0430	23.302	.691	.887
Pernyataan8	37.1183	23.323	.717	.886
Pernyataan9	37.1505	23.586	.648	.890
Pernyataan10	37.1183	24.192	.554	.896

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan1	28.3011	11.930	.457	.789
Pernyataan2	28.5806	11.811	.549	.774
Pernyataan3	28.4946	11.948	.561	.772
Pernyataan4	28.4839	11.992	.500	.781

Pernyataan5	28.4731	11.795	.535	.776
Pernyataan6	28.4731	12.382	.496	.782
Pernyataan7	28.3441	11.772	.588	.768
Pernyataan 8	28.3871	12.305	.425	.793

b. Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 ^a	.712	.705	2.11825	1.513

a. Predictors: (Constant), Ekspektasi_nasabah, Persepsi

b. Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah

c. Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.843	1.805		3.238	.002
	Persepsi	.423	.105	.347	4.039	.000
	Ekspektasi_nasabah	.400	.062	.551	6.413	.000

a. Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.843	1.805		3.238	.002		
Persepsi	.423	.105	.347	4.039	.000	.434	2.305
Ekspektasi_nasabah	.400	.062	.551	6.413	.000	.434	2.305

a. Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah

d. Uji Simultan (F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	997.419	2	498.710	111.146	.000 ^a
	Residual	403.828	90	4.487		
	Total	1401.247	92			

a. Predictors: (Constant), Ekspektasi_nasabah, Persepsi

b. Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah

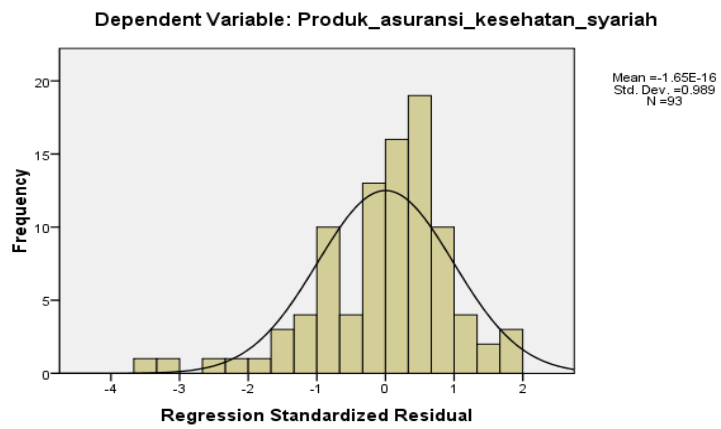
e. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09509768
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.074

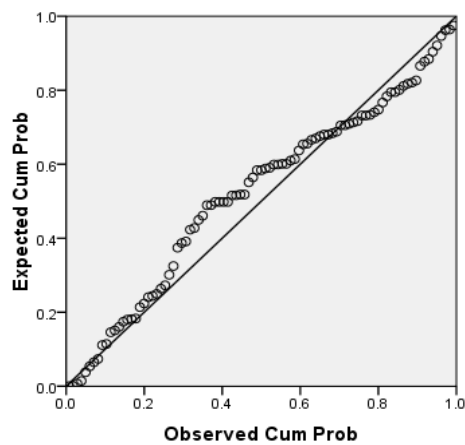
	Negative	-.134
Kolmogorov-Smirnov Z		1.294
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070
a. Test distribution is Normal.		

Histogram

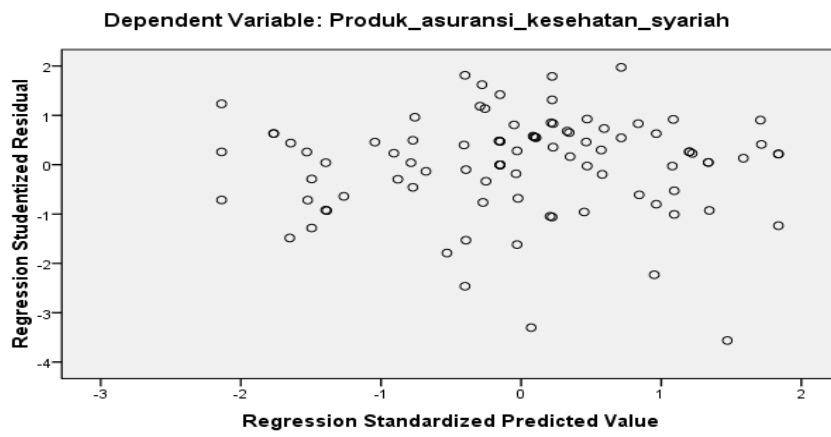


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Produk_asuransi_kesehatan_syariah



Scatterplot



DAFTAR PUSTAKA

- Engel, *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Binarupa Aksara, 1994.
- Abu Achmadi, Cholid Narbuko (ed.) *Metode Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara, 1997.
- Bilson, Simamora (ed.) *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Operasional, 2002.
- Ronny. *Metode Penelitian*, Jakarta : Buana Printing, 2009.
- Andri Soemitra. *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, Depok : Kencana, 2017.
- Kevin Lane Keller, Philip Kotler (ed.) *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga, 2008.
- A Michael Huberman, Milles Matthew B (ed.) *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta : Indonesia Press, 2000.
- Damayana. *Analisis Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan PT. Central Asia Raya*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Istitut Pertanian Bogor, Bogor, 2013.
- Fitra Sofia. *Persepsi Pengusaha Kecil Terhadap Asuransi Syariah*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara, Medan, 2019.
- Yosi Susanti. *Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Blitang*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2017.
- Al Arif, M Nur Rianto, *Pemasaran Strategi Pada Asuransi Syariah Kesehatan, Pendidikan, Jiwa*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2015)
- Arikunto, Suharsimi *Manajemen Penelitian* ,(Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2000).

Didin Hafidudhin dan Fathurahman Djamil, *Solusi Berasuransi*, (Bandung: Salamadani, 2009)

Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)

Mohamad Heykal dan Nurul Huda. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan Praktis, Cetakan 1*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010)

Muhammad Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktek (Upaya menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba)*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2005)

Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua, (Jakarta: Kencana, 2009)

Tho'in, Muhammad, dan Anik, *Aspek –Aspek Syari'ah Dalam Asuransi Syariah*, (Jurnal, STIE –AAS Surakarta, Vol 01, Maret 2015)

Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010)

Wirawan, Sarwono, Sarlito. *Teori–Teori Psikologi Sosial*, Cetakan ke 5, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000)

LAMPIRAN DOKUMENTASI





SURAT IZIN RISET PERUSAHAAN



PT Prudential Life Assurance
Prudential Tower
Jl. Soekarno-Hatta, Timbang Langkat, Binjai Tim, Kota Binjai,
Sumatera Utara 20731, Indonesia
Customer Care : 1500085/customer. ids@prudential.co.id
www.Prudential.co.id

SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum warahmatullah

Yang bertanda tangan dibawah ini, bapak Dino Ariandi, MM.CFP menerangkan bahwa :

Nama	: Rusdan Febriandi Safitra
Nim	: 0505161019
Fakultas/jurusan	: Fakultas Ekonomi Bisnis Islam/ Asuransi Syariah
Instansi	: UIN Sumatera Utara

Yang tersebut benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi mulai tanggal 23 November 2020 dengan judul " *PERSEPSI DAN EKSPEKTASI NASABAH TERHADAP PRODUK ASURANSI KESEHATAN SYARIAH DI PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE BINJAI* "

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, dan atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih

Medan 30 November 2020

Hormat Kami,

PT Prudential


Dino Ariandi, MM.CFP
