

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Umum PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan

Bumiputera Syariah merupakan bagian atau Devisi dari perusahaan Asuransi Jiwa Tertua di Indonesia yaitu AJB Bumiputera 1912. Walaupun masih dalam naungan AJB Bumiputera 1912, namun pengelolaan keuangan Bumiputera Syariah terpisah dari induknya. Pengelolaan keuangan berdasarkan Syariah Islam yang didasarkan oleh Al Qur'an dan Al-hadist. Adapun Badan Pengawas Syariah (BPS) Bumiputera Syariah adalah tokoh-tokoh ternama yang mengerti ilmu ekonomi Islam yaitu: Prof. K. H. A. Sahal Mahfudz (Ketua) yaitu Tokoh Nahdlatul Ulama (NU), dr. H. Endy M. Astiwara, MA, AAI-J (Anggota) yaitu Dosen Luar Biasa UIN Bidang Asuransi Syariah, Belum ada Pengganti. Dulu beliau adalah Tokoh Muhammadiyah yaitu Alm. Dr. H. Fattah Wibisono, MA, FISS.

Sesuai dengan perkembangan dan tuntutan pemerintah saat ini, maka Bumiputera Syariah saat ini resmi berdiri sendiri dibawah bendera PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera terhitung dari tanggal 16 Januari 2017.

2. Visi dan Misi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Visi dan Misi merupakan alat untuk menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan suatu organisasi untuk mencapai cita-cita atau tujuan dari organisasi itu sendiri dalam jangka waktu yang panjang. Begitu pula dengan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang mempunyai visi dan misinya untuk kemajuan perusahaannya.

Visi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dan Termuka di Indonesia

Misi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

1. Menyediakan produk asuransi jiwa syariah yang berkualitas berdasarkan kebutuhan masyarakat
2. Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan moral, produktivitas, potensi sumber daya insani dan profitabilitas.

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 4 pertanyaan untuk variabel Y dan 4 pertanyaan untuk variabel X_1, X_2, X_3, X_4 , dan X_5 . Dimana yang menjadi variabel Y adalah Kepuasan Nasabah, variabel X_1 adalah Berwujud, X_2 kehandalan, X_3 Tanggapan, X_4 Jaminan, X_5 Empaty. Angket yang disebarkan ini diberikan kepada 88 nasabah sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode Likert Summated Rating (LSR).

1. Identitas Responden

a. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Identitas Respoden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	38	43,2%
2.	Perempuan	50	56,8%
	Jumlah	88	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui jumlah responden laki-laki pada penelitian ini adalah 38 orang atau sebesar 43,2% sedangkan responden perempuan sebanyak 50 orang atau sebesar 56,8%. Ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini lebih dominan perempuan.

b. Identitas Responden Menurut Usia

Tabel 4.2
Identitas Responden Menurut Usia

No.	Usia	Responden	Persentase (%)
1.	19-30 Tahun	43	48,9%
2.	31-40 Tahun	33	37,5%
3.	41-55 Tahun	12	13,6%
	Jumlah	88	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa usia dominan responden adalah 19-30 tahun yaitu sebanyak 43 orang atau sama dengan 48,9%. Sedangkan yang terkecil usia 41-55 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau sama dengan 13,6% dari total responden.

2. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data. Instrument yang baik adalah instrument yang valid dan reliable. instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari 4 pertanyaan untuk variabel (X_1), (X_2), (X_3), (X_4), (X_5)

dan 4 pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Hasil perhitungan yang didapat peneliti yaitu dengan menggunakan program SPSS V26. Penelitian ini dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf $\alpha = 0,05$.

Untuk itu dilakukan uji coba instrument kepada 88 orang sampel, dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Untuk mengetahui validitas angket dilakukan dengan membandingkan r_{tabel} dengan r_{hitung} . Nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan $\alpha=0,05$ dan $df = N-2 = 88-2 = 86$ sebesar 0,209 (Sesuai r_{tabel}).

1) Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk variabel-variabel kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada 88 responden dengan hasil uji validitas dan reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

a) Uji Validitas dan Reliabilitas (X₁)

Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk variabel Berwujud (X₁) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3

Uji Validitas Variabel Berwujud (X₁)

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,771	0,209	Valid
2	0,685	0,209	Valid
3	0,750	0,209	Valid
4	0,711	0,209	Valid

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan dalam variabel Berwujud (X₁) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$,

sehingga dapat dinyatakan bahwa 4 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari uji reliabilitas pertanyaan untuk variabel Berwujud (X_1) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas yang diperoleh dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach* dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.4

Perhitungan Reliabilitas Variabel Berwujud (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	4

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari hasil output reability statistic di atas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,706 dengan jumlah pertanyaan 4 item. Nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%) dengan jumlah responden $N=88$ dan $df = N-2 = 86$ adalah 0,209. Dengan demikian, nilai *alpha cronbach* $0,706 > 0,209$. Sehingga dapat disimpulkan *reliable*.

b) Uji Validitas dan Reliabilitas (X_2)

Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk variabel Keandalan (X_2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5

Uji Validitas Variabel Keandalan (X_2)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,722	0,209	Valid
2	0,723	0,209	Valid
3	0,573	0,209	Valid

4	0,620	0,209	Valid
---	-------	-------	-------

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2022

Berdasarkan data pada tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan dalam variabel Keandalan (X_2) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa 4 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari uji reliabilitas pertanyaan untuk variabel Keandalan (X_2) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas yang diperoleh dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach* dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.6
Perhitungan Reliabilitas Variabel Keandalan (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.551	4

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari hasil output reability statistic di atas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,551 dengan jumlah pertanyaan 4 item. Nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%) dengan jumlah responden $N=88$ dan $df = N-2 = 86$ adalah 0,209. Dengan demikian, nilai *alpha cronbach* $0,551 > 0,209$. Sehingga dapat disimpulkan *reliable*.

c) Uji Validitas dan Reliabilitas (X_3)

Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk variabel Tanggapan (X_3) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Uji Validitas Variabel Tanggapan (X_3)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,764	0,209	Valid
2	0,679	0,209	Valid
3	0,655	0,209	Valid
4	0,732	0,209	Valid

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2022

Berdasarkan data pada tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan dalam variabel Tanggapan (X_3) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa 4 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari uji reliabilitas pertanyaan untuk variabel Tanggapan (X_3) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas yang diperoleh dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach* dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.8
Perhitungan Reliabilitas Variabel Tanggapan (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.668	4

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari hasil output reability statistic di atas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,668 dengan jumlah pertanyaan 4 item. Nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%) dengan jumlah responden $N=88$ dan $df = N-2 = 86$ adalah 0,209. Dengan demikian, nilai *alpha cronbach* $0,668 > 0,209$. Sehingga dapat disimpulkan *reliable*.

d) Uji Validitas dan Reliabilitas (X_4)

Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk variabel Tanggapan (X_4) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel Jaminan (X_4)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,750	0,209	Valid
2	0,623	0,209	Valid
3	0,586	0,209	Valid
4	0,717	0,209	Valid

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2022

Berdasarkan data pada tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan dalam variabel Jaminan (X_4) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa 4 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari uji reliabilitas pertanyaan untuk variabel Jaminan (X_4) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas yang diperoleh dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach* dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.10

Perhitungan Reliabilitas Variabel Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.594	4

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari hasil output reability statistic di atas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,594 dengan jumlah pertanyaan 4 item. Nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%) dengan jumlah responden $N=88$

dan $df = N-2 = 86$ adalah 0,209. Dengan demikian, nilai *alpha cronbach* $0,594 > 0,209$. Sehingga dapat disimpulkan *reliable*.

e) Uji Validitas dan Reliabilitas (X₅)

Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk variabel Empaty (X₅) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Uji Validitas Variabel Empaty (X₅)

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,799	0,209	Valid
2	0,727	0,209	Valid
3	0,839	0,209	Valid
4	0,758	0,209	Valid

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2022

Berdasarkan data pada tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan dalam variabel Empaty (X₅) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa 4 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari uji reliabilitas pertanyaan untuk variabel Jaminan (X₅) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas yang diperoleh dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach* dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.12
Perhitungan Reliabilitas Variabel Empaty (X₅)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	4

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari hasil output reability statistic di atas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,784 dengan jumlah pertanyaan 4 item. Nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%) dengan jumlah responden $N=88$ dan $df = N-2 = 86$ adalah 0,209. Dengan demikian, nilai *alpha cronbach* $0,784 > 0,209$. Sehingga dapat disimpulkan *reliable*.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrument penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketetapan dan kemantapan suatu alat ukur. Standar yang digunakan dalam menentukan *reliable* atau tidak reliabelnya suatu instrument penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpa Cronbach* maka diwakili dengan nilai Alpha. Uji coba terhadap instrument untuk validitas kepuasan (Y) diberikan kepada 88 sampel.

Tabel 4.13

Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,665	0,209	Valid

2	0,795	0,209	Valid
3	0,738	0,209	Valid
4	0,721	0,209	Valid

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2022

Berdasarkan data tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan dalam variabel Kepuasan Nasabah (Y), dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dapat dinyatakan bahwa 4 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari sudut reliabilitas untuk varibel Kepuasan Nasabah (Y) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach* dapat dinyatakan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Perhitungan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.707	4

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari hasil output reliability statistic diatas di peroleh nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,701 dengan pertanyaan 4 item. Nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%) dengan jumlah responden $N = 88$ dan $df = N-2 = 86$ adalah 0,209.

Dengan demikian, nilai *Alpha Cronbach* $0,707 > 0,209$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliable*. Realibilitas ini juga ditunjukkan dengan

nilai Alpha Cronbach sebesar 0,707 -1 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian sangat *reliable*.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan sebagai syarat-syarat statistic yang harus dipahami sebelum melakukan analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketepatan dan konsisten.

1) Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Data terdistribusi normal artinya kedua sampel yang ada sudah mewakili populasi yang ada. Data akan dianggap normal jika signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.15
Hasil Pengujian One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Literasi
one-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93426013
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.073
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil Uji Normalitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat sig 0,200 > 0,05. Hal ini di artikan bahwa tingkat

signifikasinya lebih dari 0,05. Dengan ini disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini terdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu

Coefficients^a



dengan cara nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF). Jika nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) tidak lebih dari 10, maka terjadi multikolinearitas. Besar VIF dan toleransi, dimana VIF tidak boleh kurang dari 10 dan toleransi lebih dari 0,1.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Tabel 4.16
Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.217	1.257		1.763	.082		
	Berwujud	.192	.095	.200	2.020	.047	.422	2.372
	Keandalan	-.037	.118	-.039	-.315	.753	.273	3.663
	Tanggapan	.027	.134	.027	.201	.842	.235	4.263
	Jaminan	.364	.121	.352	2.999	.004	.300	3.329
	Empaty	.333	.120	.368	2.769	.007	.234	4.279

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Melihat hasil dari uji multikolinearitas yang dilakukan di dapatkan hasil seperti tabel 4.16, dimana setiap masing-masing dari variabel menunjukkan bahwa variabel bebas tidak ada yang mempunyai nilai VIF > 10 juga nilai toleransi tidak ada nilai yang < 0,01 yakni untuk Berwujud (X_1) = 0,422 Keandalan (X_2) = 0,273 Tanggapan (X_3) = 0,235 Jaminan (X_4) = 0,300 Empaty (X_5) = 0,234 . Tentu ini memperlihatkan akan tidak adanya terjadi multikolineritas sampai <10 yaitu Berwujud (X_1) = 2,372 Keandalan (X_2) = 3,663 Tanggapan (X_3) = 4,263 Jaminan (X_4) = 3,329 Empaty (X_5) = 4,279. Disimpulkan dari uji bahwa tidak ada gejala yang melihatkan mmultikolineritas antar variabel bebas dalam penelitian ini.

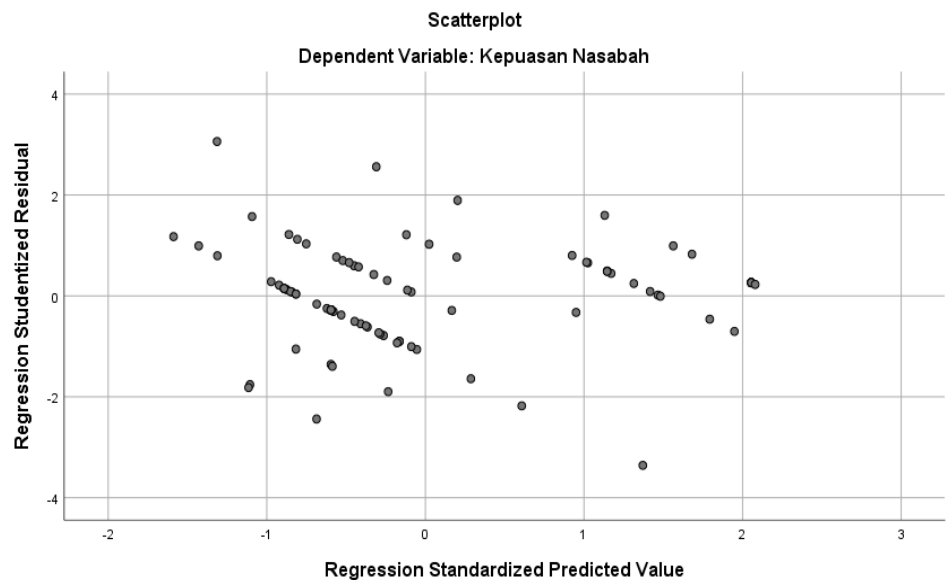
3) Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadinya heteroskedastisitas suatu model terbebas dari heteroskedastisitas jika :

- a. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol.

- b. Titik-titik data tidak hanya mengumpulkan hanya diatas dan dibawah saja.
- c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang, menyebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d. Penyebaran titik-titik dan sebaliknya tidak berpola.

Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Gambar diatas merupakan hasil dari uji heteroskedastisitas. Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar disekitar angka nol, data tersebut tidak mengumpul disatu titik. Penyebaran titik-titik data tersebut juga tidak membentuk suatu pola. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak mengalami permasalahan heterokedastisitas.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linear berganda. Model analisis linear berganda merupakan model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variabel bebas. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *independen variabel* atau variabel bebas seperti (Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, Empaty) terhadap (*dependent variabel*) atau variabel terikat seperti (Kepuasan Nasabah) pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan).

Tabel 4.17

Hasil Perhitungan Regresi Linear



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.233	1.186		1.882	.063
	berwujud(X1)	.292	.095	.313	3.082	.003
	keandalan(X2)	-.099	.118	-.102	-.838	.404
	tanggapan(X3)	-.033	.133	-.033	-.248	.805
	jaminan(X4)	.379	.118	.366	3.211	.002
	empaty(X5)	.338	.117	.373	2.893	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,233 + X_1(0,292) + X_2(-0,099) + X_3(-0,099) + X_4(0,379) + X_5(0,338)$$

Adapun penjabaran dari persamaan regresi berganda sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 2,233 menyatakan bahwa jika bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati diabaikan atau sama dengan nol, maka kepuasan nasabah adalah sebesar 2,233.

2. Koefisien regresi Berwujud (X_1) sebesar 0,292 menyatakan bahwa setiap peningkatan variabel berwujud menyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
3. Koefisien regresi Keandalan (X_2) sebesar -0,033 menyatakan bahwa setiap peningkatan variabel keandalan menyatakan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
4. Koefisien regresi Tanggapan (X_3) sebesar -0,099 menyatakan bahwa setiap peningkatan variabel keandalan menyatakan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
5. Koefisien regresi Jaminan (X_4) sebesar 0,379 menyatakan bahwa setiap peningkatan variabel berwujud menyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
6. Koefisien regresi Empaty (X_5) sebesar 0,338 menyatakan bahwa setiap peningkatan variabel berwujud menyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati secara parsial terhadap kepuasan nasabah, yang di uji pada tingkat signifikan 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan dengan melihat nilai perbandingan antara $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga hipotesis dapat diterima. Adapun rumus perhitungan t_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 T_{tabel} &= N (\text{jumlah sampel}) - k (\text{jumlah variabel } X + Y) \\
 &= 88 - 6
 \end{aligned}$$

= 82

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, dapat diketahui bahwa dengan derajat 100 dan 1 signifikan 0,05 diperoleh t_{tabel} 1,663.

Hasil uji t pada berikut

Tabel 4.18
Hasil Uji Parsial t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.233	1.186		1.882	.063
	Berwujud(X1)	.292	.095	.313	3.082	.003
	Keandalan(X2)	-.099	.118	-.102	-.838	.404
	Tanggapan(X3)	-.033	.133	-.033	-.248	.805
	Jaminan(X4)	.379	.118	.366	3.211	.002
	Empaty(X5)	.338	.117	.373	2.893	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

1. Pengujian pengaruh Berwujud (X₁) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} berwujud sebesar 3,082 > dari t_{tabel} 1,663 dan nilai signifikannya sebesar 0,003 < 0,05. Menandakan bahwa pengaruh Berwujud terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa adalah 29,2%. Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu Berwujud secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, dengan ini hasil pengujian dalam penelitian ini dinyatakan H₁ diterima.

2. Pengujian Pengaruh Keandalan (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} keandalan sebesar -0,838 < dari t_{tabel} 1,663 dan nilai signifikannya sebesar 0,404 >

0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak yang berarti tidak berpengaruh X_2 terhadap Y .

3. Pengujian Pengaruh Tanggapan (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} tanggapan sebesar $-0,248 <$ dari t_{tabel} $1,663$ dan nilai signifikannya sebesar $0,805 >$ $0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak yang berarti tidak berpengaruh X_3 terhadap Y .

4. Pengujian Pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} jaminan sebesar $3,211 >$ dari t_{tabel} $1,663$ dan nilai signifikannya sebesar $0,002 <$ $0,05$. Menandakan bahwa pengaruh Jaminan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa adalah $37,9\%$. Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu Berwujud secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, dengan ini hasil pengujian dalam penelitian ini dinyatakan H_4 diterima.

5. Pengujian Pengaruh Empaty (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} empathy sebesar $2,893 >$ dari t_{tabel} $1,663$ dan nilai signifikannya sebesar $0,005 <$ $0,05$. Menandakan bahwa pengaruh Berwujud terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa adalah $33,8\%$. Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu Berwujud secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, dengan ini hasil pengujian dalam penelitian ini dinyatakan H_5 diterima.

2) Uji Secara Simultan (Uji-F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel secara bersama-sama terhadap dependent variabel yang diuji pada tingkat signifikan $0,005$ dengan dasar pengambilan keputusan $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh dengan $df 2 = (N - k)$, dimana N adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel penelitian. Penelitian *independent variabel* (X),

diperoleh $88-6 = 82$ dan didapat nilai F_{tabel} sebesar 3,10. Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19
Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.267	5	30.453	34.901	.000 ^b
	Residual	71.551	82	.873		
	Total	223.818	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)

b. Predictors: (Constant), Empaty(X5), Berwujud(X1), Jaminan(X4), Keandalan(X2), Tanggapan(X3)

Sumber : data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat diketahui nilai F_{hitung} adalah 34,901 dengan tingkatan signifikan 0,000. Kemudian dicari distribusi nilai F_{tabel} 3,10 dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu Berwujud (X_1), Keandalan (X_2), Tanggapan (X_3), Jaminan (X_4), Empaty (X_5) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan yang ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,000 yang lebih kecil 0,05.

3) Koefisien Determinan (R^2)

Besaran kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Y) dapat diketahui dengan menghitung koefisien determinasi (R^2) dari temuan SPSS 26, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20
Uji Determinasi R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.680	.661	.934

a. Predictors: (Constant), Empaty(X5), Berwujud(X1), Jaminan(X4), Keandalan(X2), Tanggapan(X3)

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil dari uji determinasi R^2 yang dapat dilihat pada tabel diatas diketahui bahwa besarnya angka R^2 adalah 0,680 yang berarti variabel berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan, empathy menjelaskan bahwa pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 sebesar 68%

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel Berwujud) (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda berpengaruh X_1 terhadap Y lemah memiliki persentase sebesar 29,2% dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Berwujud) berkoeffisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,082 > 1,663$ dan signifikan $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (Variabel Berwujud) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, dimana semakin baiknya kualitas pelayanan (Variabel Berwujud) yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan akan menambah kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_1) menyatakan kualitas pelayanan (variabel berwujud) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan diterima.

Berdasarkan pernyataan diatas PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan yang memiliki kualitas pelayanan (variabel berwujud) yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam hal ini PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan telah berupaya memberikan kualitas pelayanan (variabel berwujud) yang memadai untuk kebutuhan nasabah. Sehingga peserta akan merasa nyaman dan puas saat melakukan proses klaim di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Heni Purnamasari yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Palembang, berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Palembang termasuk dalam kategori baik. Dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Yang menunjukkan bahwa regresi bertanda positif sebesar 0,855 menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan 1% kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,855 (Purnamasari, 2017).

2. Pengaruh kualitas pelayanan (Variabel Keandalan) (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda pengaruh X₂ terhadap Y sangat lemah karena memiliki persentase sebesar -0,99% dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Keandalan) berkoefisien negative $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $-0,838 < 1,663$ dan nilai sig. sebesar $0,404 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang telah ditentukan tidak terbukti sesuai dengan teori, dimana kualitas pelayanan (Variabel Keandalan) memberikan pengaruh yang negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis H₀₂ menyatakan tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Menurut James A Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kualitas pelayanan indikator keandalan merupakan kehandalan seorang karyawan dalam melayani peserta. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan indikator keandalan diperepsikan baik dan berkualitas dan sebaliknya. Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan indikator keandalan dipersepsikan buruk. Indikator keandalan yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic, karena para peserta menganggap bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) perusahaan. Dimana para karyawan telah menyampaikan informasi-informasi yang sesuai dengan kebutuhan peserta.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang sebelumnya oleh Dita Haryati dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan variabel keandalan memberikan pengaruh yang negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta. Uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (variabel keandalan) berkoeffisien negative sebesar $-0,137 < 1,660$ dan sig. sebesar $0,892 > 0,05$ (Haryati, 2021).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel Tanggapan) (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda pengaruh X_3 terhadap Y sangat lemah karena memiliki persentase sebesar $-0,33\%$ dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Tanggapan) berkoeffisien negative $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $-0,248 < 1,663$ dan nilai sig. sebesar $0,805 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang telah ditentukan tidak terbukti sesuai dengan teori, dimana kualitas pelayanan

(Variabel Tanggapan) memberikan pengaruh yang negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis H₀₃ menyatakan tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Menurut James A Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, Tanggapan yakni keinginan staf dan karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan yang tanggap. Apabila Tanggapan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan maka nasabah akan merasa puas. Indikator Tanggapan yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi, karena para nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) perusahaan. Dimana para karyawan telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan para nasabah.

Hasil penelitian sebelumnya juga dilakukan penelitian oleh Muhammad Ishak dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makasar, penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Yang menyatakan bahwa berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Ishak, 2019).

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel Jaminan) (X₄) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda berpengaruh X₄ terhadap Y memiliki persentase sebesar 37,9% dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Jaminan) berkoefisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,211 > 1,663$ dan signifikan $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (Variabel Jaminan) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh

teori, dimana semakin baiknya kualitas pelayanan (Variabel Jaminan) yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan akan menambah kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_4) menyatakan kualitas pelayanan (variabel Jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan diterima.

Dalam hal ini PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan telah berupaya memberikan kualitas pelayanan (variabel jaminan) yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Sehingga nasabah merasa nyaman dan puas saat melakukan proses klaim di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Menurut James A Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, Jaminan yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Ndaru Prasastono dan Sri Yulianto Fajar Pradapa dengan judul Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Friend Chicken Semarang Candi, penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan 31,6% terhadap kepuasan konsumen (Prasastono & Pradapa, 2012).

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel Empaty) (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda berpengaruh X_5 terhadap Y memiliki persentase sebesar 33,8% dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Empaty) berkoefisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,893 > 1,663$ dan signifikan $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (Variabel Empaty) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh

teori, dimana semakin baiknya kualitas pelayanan (Variabel Empaty) yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan akan menambah kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_5) menyatakan kualitas pelayanan (variabel Empaty) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan diterima.

Empaty dan kepuasan nasabah memiliki hubungan positif, yaitu semakin baik bukti fisik maka semakin baik pula nilai kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Noura Rouzaton dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. SUN LIFE Financial Syariah Cabang Banda Aceh, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa. dengan menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $3,391 < 1,667$ (Rouzaton, 2020).

6. Pengaruh Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, Empaty terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empaty terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic F hitung sebesar 30,453. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan dengan menggunakan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empaty secara keseluruhan atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji determinasi R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi R^2 menunjukkan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,680 yang menandakan variabel berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empaty menjelaskan Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa

Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar 66,1% sedangkan sisanya 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN