

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra

a. Profil Instansi

Nama : PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra
Cabang Kudus
Alamat : Jln. Ahmad Yani No.5B Getas Pejaten
Jati Kudus
Telp/fax : (0291)-434616/0291434616.

b. Sejarah Berkembangnya Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra bermula dari Unit Usaha Syariah (UUS) Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 yang mulai dibentuk pada tahun 2002. Sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan guna semakin meningkatnya layanan kepada masyarakat. UUS AJB bumiputra 1912 menjadi entitas bisnis yang berdiri sendiri sebagai PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra resmi beroperasi tahun 2016 setelah mendapatkan izin usaha di bidang asuransi jiwa dengan prinsip syariah dari otoritas jasa keuangan (OJK).¹

PT AJSB (Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra) adalah Lembaga Jasa Keuangan Syariah Modern non Bank yang dikelola dan di atur oleh team professional, serta dukungan sistem aplikasi informasi teknologi (IT) yang handal, di awasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK) dan dewan pengawasan syariah (DSN) dari majelis ulama indonesia (MUI) manajemen menggerakkan seluruh kantor pemasaran agen syariah yang tersebar di seluruh Indonesia yang di dukung oleh 49 KPPA, dengan kantor pusatnya di gedung Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Jln. Wolter monginsidi no. 84-

¹ <http://BumiputraSyariah.co.id/> (diakses tanggal 21 Februari 2020 pukul 12.00)

86 kebayoran baru, Jakarta selatan. Para perintis di dalam usaha asuransi jiwa ini terdiri dari :

- 1) M.Ng.Dwidjosewojo sebagai komisaris. Beliau adalah guru bahasa jawa pada *kweekschool* di Yogyakarta.
- 2) MKH Soebroto sebagai direktur. Beliau adalah guru bahasa melayu pada OSVIA (sekolah bahasa) di Magelang.
- 3) M. Adimidjojo sebagai bendaharawan. Beliau adalah mantan guru HIS.

Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai “tiga serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai batu perusaahaan asuransi nasional Indonesia. Bumiputra 1912 memulai usahanya tanpa adanya modal. Pembayaran premi pertama oleh tokoh-tokoh tersebut dianggap sebagai modal awal perusahaan, dengan syarat uang pertanggungan tidak akan dibayarkan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum tiga tahun penuh. Para pengurus saat ini juga tidak mengharapkan honorarium sehingga mereka bekerja secara sukarela. Salah satu sistem yang menganut Bumiputra ialah sistem kepemilikan dan bentuk badan usaha yang baik yakni “mutual” atau “usaha bersama”, artinya Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap sebagai modal.²

Tahun 1913 Pertama jalannya usaha asuransi jiwa ini, ternyata tidak terlepas dari kesulitan-kesulitan yang dialami terutama masalah biaya, karena uang pemasukan premi tidak mencukupi dalam pembiayaan aktivitas baik dibidang administrasi maupun dibidang operasional, lebih-lebih dana cadangan. Maka hal itu menjadi problem dan pada bulan oktober pngurus mengajukan suatu permintaan subsidipada pemerintahan hindu belanda dan hasilnya pemerintahan hindia belanda memberikan subsidi sebesar \$300

² www.asuransime.com,(diakses tanggal 31 Maret 2020 pukul 14.10)

perbulan. Pada tahun 1923 pemerintahan hindia belanda mencabut subsidi tersebut karena dianggap keuangan perusahaan telah kuat. Dicabutnya subsidi itu maka dua maskapai dibentuk dalam satu nama O.L. Mij. Boemipoetra 1912 pada tahun 1934 dan kantor pusat saat itu di Yogyakarta. Tahun 1958 secara bertahap kantor dipindahkan di Jakarta dan seiring berkembangnya bumiputra membuka cabang dikota-kota besar Indonesia.³

Berdirinya PT asuransi jiwa syariah bumiputra tidak terlepas dari strategi untuk memperluas pangsa pasar asuransi jiwa syariah PT asuransi jiwa syariah bumiputra lahir sebagai perusahaan dengan jaringan yang cukup luas dengan 50 kantor pemasaran syariah di 39 kota dan didukung oleh lebih dari 3.000 tenaga pemasaran asuransi syariah yang berpengalaman. Dengan mewarisi tradisi panjang sebuah pengalaman perusahaan asuransi serta pengalaman lebih dari 105 tahun, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra memiliki kekuatan kompetisi ditengah dinamika pasar asuransi jiwa syariah yang terus tumbuh dari waktu ke waktu.⁴

Namun, pada tahun 2006 awal asuransi syariah dibukanya di kantor wilayah semarang yang dibawah oleh 6 kantor cabang asuransi syariah yaitu cabang kodus, semarang, tegal, purwokerta, Surakarta dan Yogyakarta. Dan, keputusan ini bukan tanpa alasan setelah menjajaki pasar. Pada tahun 2007 diresmikan menjadi AJB Bumiputra Syariah cabang kodus oleh kepada wilayah yang mana bertempat di jln Ahmad Yani No.5B kodus yang dipelopori oleh bapak muhtarom, kepada cabang pertama di AJB Bumiputra syariah cabang kodus.

c. Visi dan Misi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra
Visi :

Menjadi perusahaan Asuransi Jiwa Syariah berkualitas dan terkemuka di Indonesia.

³ www.asuransime.com,(diakses tanggal 31 Maret 2020 pukul 14.10)

⁴ <http://BumiputraSyariah.co.id/> (diakses tanggal 21 Februari 2020 pukul 12.00)

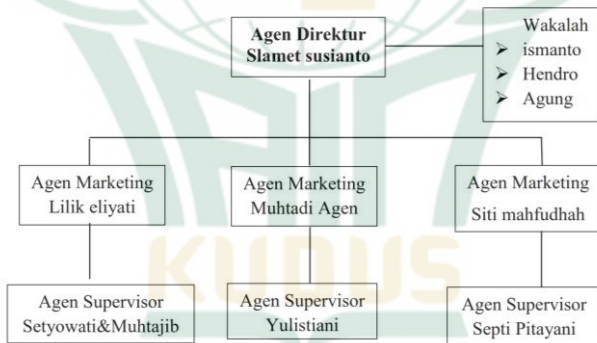
Misi :

- 1) Menjadi 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.⁵

d. Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kudus

Struktur organisasi PT asuransi jiwa syariah kantor unit Kudus dapat dilihat dalam bagan dibawah ini. Dalam struktur organisasi perusahaan ini masing-masing memiliki tugas dan wewenang yang berbeda.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa



e. Ruang Lingkup Produk PT Asuransi Jiwa Syari'ah Bumiputra kantor unit Kudus.

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Kantor Unit Kudus menawarkan beberapa macam produk asuransi diantaranya yaitu : As Salam Family, Mitra Iqra Plus, dan Mitra Maburur Plus. Mengenai penjelasan beberapa

⁵ <http://BumiputraSyariah.co.id/> (diakses tanggal 31 Maret 2020 pukul 20.30)

macam produk yang umum dihasilkan oleh Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Kantor Unit Kudus sebagai berikut:

1) As Salam Family

Produk As Salam Family merupakan produk asuransi jiwa syariah dengan unsur tolong menolong antara peserta asuransi dalam mengurangi risiko finansial akibat musibah kematian. Produk ini didesain khusus untuk keluarga Indonesia dimana satu polis sudah cukup untuk memberikan perlindungan (santunan) bagi seluruh anggota keluarga. Pembayaran kontribusi sebesar Rp 100.000 berlaku selama 1 tahun sejak tanggal registrasi di aktivasi berhasil dilakukan. Akad produk Assalam Family

- a) Akad Tabarru' adalah akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari satu peserta kepada dana Tabarru' tujuannya ialah tolong-menolong diantara para peserta.
- b) Akad Wakalah Bil Ujrah adalah akad antara peserta secara kolektif atau individu dengan perusahaan dengan tujuan komersial yang memberikan kuasa kepada perusahaan sesuai kuasa dan wewenang yang diberikan, dengan imbalan berupa ujarah yang besarnya sebagai berikut: nasabah mewakilkan pengelolaan risiko kepada perusahaan dengan ujarah 50% dari kontribusi.
- c) Akad mudharabah adalah akad pengelolaan dana Tabarru' antara peserta secara kolektif atau individu dengan perusahaan dengan tujuan komersial yang memberikan kuasa kepada perusahaan sebagai mudharib untuk mengelola investasi dana tabarru' dengan imbalan berupa dana hasil (nisbah) yang besarnya sebagai berikut: investasi dana nasabah (pemegang polis) dengan komposisi 70% untuk nasabah dan 30% untuk perusahaan dimana hal ini sudah disepakati sebelumnya.

2) Mitra Iqra Plus

Produk Mitra Iqra Plus merupakan produk yang dirancang untuk menjadi mitra belajar bagi buah hati anda. Melalui program secara syariah ini, pendidikan anak mulai dari tingkat sekolah dasar sampai dengan anak menjadi sarjana S1 sekaligus berdongsi untuk menata kesejahteraan keluarga agar kelak apabila orangtua meninggal tidak sampai kesejahteraan dan pendidikan anak terabaikan. Kontribusi asuransi terdapat tiga komponen yaitu iuran tabarru', ujarah, dan dana investasi. Produk asuransi Mitra Iqra Plus menggunakan akad tabarru', akad wakalah bil ujarah, dan akad mudharabah.

3) Mitra Mabru Plus

Produk mitra mabrur plus dirancang secara khusus untuk program kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Selain itu, produk mitra mabrur plus tidak hanya membantu anda menyisihkan dana tabungan haji secara teratur tetapi juga menyediakan dana bagi hasil (mudharabah) dan asuransi perlindungan. Sehingga memungkinkan bagi nasabah menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa kecemasan keluarga dirumah, dan semuanya sesuai dengan syariah. Kini impian menjadi tamu Allah SWT tidak lagi harus berhenti dengan doa.⁶

2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota atau nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Unit kantor Kudus, sampel dalam penelitian ini yaitu 99 responden. Adapun karakteristik, usia responden, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir responden, hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

⁶ <http://BumiputraSyariah.co.id/> (diakses tanggal 31 maret 2020 pukul 20.30)

a. Deskripsi Data Responden

1) Usia Responden

Berikut adalah data responden berdasarkan usia responden yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Usia Responden

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	22-30 Th	16	16.10%
2	31-39 Th	35	35.57%
3	>45 Th	48	48.33%
	Total	99	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2020.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa usia responden nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berusia 31-39 Th dan > 40 tahun yang masing-masing berjumlah 35 orang atau 35.57%. Sedangkan responden dengan usia >40 Th berjumlah 48 orang atau 48.33%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra yang diambil sebagai responden adalah berusia 31-39 Th dan >45 tahun.

2) Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	35	35.85%
2	Perempuan	64	64.15%
	Total	99	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2020.

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas diketahui bahwa dari 99 responden didapatkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 64 responden (64.15%) . Hal ini berarti perempuan lebih banyak menjadi nasabah asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Unit kantor Kudus.

Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 35 orang responden atau 35.85%.

3) Pendidikan Terakhir

Data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang terdapat sebagai berikut :

Tabel 4.3
Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD	5	5.30%
SMP	13	13.15%
SMA	66	66.45%
Sarjana (S1,S2)	15	15.10%
Total	99	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2020.

Berdasarkan pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang dikelompokkan berdasarkan pendidikan terakhir adalah SD sebanyak 5 orang (5.30%), SMP sebanyak 13 orang (13.15%), SMA sebanyak 66 orang (66.45%), dan Sarjana sebanyak 15 orang (15.10%). Dari hal tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang menjadi nasabah pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra unit kantor Kudus adalah SMA.

4) Data Pendapatan Responden selama satu bulan

Adapun data responden mengenai pendapatan responden selama satu bulan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan Responden	jumlah(orang)	Persentase
1	<1.500.000	37	37.05%
2	1.500.000-3.000.000	52	52.30%
3	>3.000.000	10	10.65%

Sumber : data primer yang diolah 2020.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra unit kantor kudus dapat menunjukkan bahwa mayoritas pendapatan responden adalah 1.500.000-3.000.000 jumlah

nasabah sebanyak 52 orang atau 52.30%. sedangkan, pendapatan responden <1.500.000 adalah 37 orang atau 37.05%, pendapatan >3.000.000 adalah 10 responden atau 10.65%. dengan tabel diatas dapat dibuat sample adalah dengan pendapatan jumlah nasabah 1.500.000-3.000.000 sebanyak 52 orang.

b. Deskripsi Angket

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner atau angket yang disebarakan kepada responden PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus dengan memberi skor pada data. Melalui pemberian skor tersebut akan diperoleh angka-angka yang dapat membantu dalam memberikan gambaran apakah penilaian responden baik atau tidak terhadap variabel-variabel yang diteliti. Hasil uji statistik deskriptif akan dijabarkan pada bagian ini. Untuk lebih jelasnya berikut ini uraian hasil dari masing-masing variabel penelitian jawaban responden:

1) Data Penelitian Variabel Citra Perusahaan (X1)

Tabel 4.5

Hasil Data Variabel Penelitian Citra Perusahaan

Citra Perusahaan (X1)										
Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
P1	76	76,2	16	15,9	5	4,9	2	2	0	0
P2	68	67,5	25	25,7	6	5,9	0	0	0	0
P3	72	72,3	11	11,8	15	15,9	0	0	0	0
P4	77	76,8	16	16,3	5	4,9	2	2	0	0
P5	75	74,9	16	15,9	6	6,5	2	2,7	0	0
P6	75	74,9	16	15,9	6	6,5	2	2,7	0	0
Total	443	442	100	101,5	43	44,6	8	9,4	0	0

Sumber : Data Peneitian, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dapat dipahami bahwa : item (1) responden yang menjawab sangat setuju 76 orang (76,2%) setuju 16 orang (15,9%), netral 5 orang (4,9%), tidak setuju 2 Orang (2%), dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (2) responden yang menjawab sangat setuju 68 orang (67,5%), setuju 25 orang (25,7%), netral 6 orang (5,9%), tidak setuju 0

orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (3) responden yang menjawab sangat setuju 72 orang(72,3%), setuju 11 orang (11,8%), netral 15 orang(15,9%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (4) responden yang menjawab sangat setuju 77 orang (76,8%), setuju 16 orang (16,3%), netral 5 orang (4,9%), tidak setuju 2 orang (2%), dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (5) responden yang menjawab sangat setuju 75 orang (74,9%), setuju 16 orang(15,9%), netral 6 orang (6,5%), tidak setuju 2 orang(2,7%), dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (6) responden yang menjawab sangat setuju 75 orang (74,9%), setuju 16 orang(15,9%), netral 6 orang (6,5%), tidak setuju 2 orang(2,7%), dan sangat tidak setuju 0 orang

2) Data Penelitian Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.6

Hasil Data Penelitian Variabel Kualitas Produk

Kualitas Produk (X2)										
P1	27	27,6	70	69,9	2	2,5	0	0	0	0
P2	29	28,9	69	69,6	1	1,5	0	0	0	0
P3	26	25,8	69	69,6	4	4,6	0	0	0	0
P4	10	10,5	81	80,8	8	8,7	0	0	0	0
P5	20	20,8	72	71,8	7	7,4	0	0	0	0
P6	27	27,4	71	70,8	2	2,8	0	0	0	0
P7	38	37,9	53	53,5	8	8,6	0	0	0	0
P8	42	42,7	54	54,4	3	2,9	0	0	0	0
P9	33	33,6	66	66,4	0	0	0	0	0	0
Total	252	255,2	605	608,8	35	39	0	0	0	0

Sumber : Data Peneitian, diolah 2020

Berdasarkan data diatas data dipahami bahwa: itrem (1) responden yang menjawab sangat setuju 27 orang (27,6%), setuju 70 orang (69,9%), netral 2 orang (2,5%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju o orang. Item (2) responden yang menjawab sangat setuju 28 orang (28,9%), setuju 69 orang (69,6%), netral 1 orang (1,5%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (3) responden yang menjawab sangat setuju 26 orang (25,8%),

setuju 69 orang (69,6%), netral 4 orang (4,6%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (4) responden yang menjawab sangat setuju 10 orang (10,5%), setuju 81 orang (80,8%), netral 8 orang (8,7%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (5) responden yang menjawab sangat setuju 20 orang (20,8%), setuju 72 orang (71,8%), netral 7 orang (7,4%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (6) responden yang menjawab sangat setuju 27 orang (27,4%), setuju 71 orang (70,8%), netral 2 orang (2,8%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (7) responden yang menjawab sangat setuju 38 orang (37,9%), setuju 53 orang (53,5%), netral 8 orang (8,6%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (8) responden yang menjawab sangat setuju 42 orang (42,7%), setuju 54 orang (54,4%), netral 3 orang (2,9%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (9) responden yang menjawab sangat setuju 33 orang (33,6%), setuju 66 orang (66,4%), netral 0 orang, tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang.

3) Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.7

Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden

Kualitas Pelayanan (X3)										
P1	24	24,4	71	70,9	4	4,7	0	0	0	0
P2	21	20,9	67	67,7	11	11,4	0	0	0	0
P3	26	26,8	67	67,7	6	6,5	0	0	0	0
P4	25	25,6	71	70,9	3	3,5	0	0	0	0
P5	35	34,9	56	56,7	8	8,4	0	0	0	0
P6	20	20,5	73	73,7	3	2,9	3	2,9	0	0
P7	20	20,5	68	68,4	9	8,9	2	2,2	0	0
P8	28	28,6	66	66,4	5	4,9	0	0	0	0
P9	20	20,6	75	74,9	4	4,5	0	0	0	0
total	219	222,8	614	614,3	53	55,7	5	5,1	0	0

Sumber : Data Penelitian, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dapat dipahami bahwa: Item (1) responden yang menjawab sangat setuju 24 orang (24,4%), setuju 71 orang (70,9%), netral 4 orang (4,7%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (2) responden yang menjawab sangat setuju 21 orang (20,9%), setuju 67 orang (67,7%), netral 11 orang (11,4), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (3) responden yang menjawab sangat setuju 26 orang (26,8%), setuju 67 orang (67,7%), netral 6 orang (6,5%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (4) responden yang menjawab sangat setuju 24 orang (25,6%), setuju 71 orang (70,9%), netral 3 orang (3,5%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (5) responden yang menjawab sangat setuju 35 orang (34,9%), setuju 56 orang (56,7%), netral 8 orang (8,4%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (6) responden yang menjawab sangat setuju 20 orang (20,5%), setuju 73 orang (73,7%), netral 3 orang (2,9), tidak setuju 3 orang (2,9), dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (7) responden yang menjawab sangat setuju 20 orang (20,5%), setuju 68 orang (68,4%), netral 9 orang (8,9%), tidak suka 2 orang (2,2%), dan sangat tidak suka 0 orang. Item (8) responden yang menjawab sangat setuju 28 orang (28,6%), setuju 66 orang (66,4%), tidak setuju 5 orang (4,9%), dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (9) responden yang menjawab sangat setuju 20 orang (20,6%), setuju 75 orang (74,9%), netral 4 orang (4,5%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang.

4) Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.8

Hasil Data Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan Nasabah (Y)										
P1	33	33,4	58	58,7	8	7,9	0	0	0	0
P2	30	30,4	64	64,7	5	4,9	0	0	0	0

P3	24	24,6	70	70,4	5	4,9	0	0	0	0
P4	28	28,6	64	63,9	7	7,4	0	0	0	0
P5	26	25,8	69	69,6	4	4,6	0	0	0	0
P6	26	25,8	69	69,6	4	4,6	0	0	0	0
P7	36	35,8	60	60,4	3	3,6	0	0	0	0
total	203	204,8	454	457,3	36	37,9	0	0	0	0

Sumber : Data Penelitian, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dapat dipahami bahwa: Item (1) responden yang menjawab sangat setuju 33 orang (33,4%), setuju 58 orang (58,7%), netral 8 orang (7,9%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (2) responden yang menjawab sangat setuju 30 orang (30,4%), setuju 64 orang (64,7%), netral 5 orang (4,9%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (3) responden yang menjawab sangat setuju 24 orang (24,6%), setuju 70 orang (70,4%), netral 5 orang (4,9%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (4) responden yang menjawab sangat setuju 28 orang (28,6%), setuju 64 orang (63,9%), netral 7 orang (7,4%), tidak setuju 0 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (5) responden yang menjawab sangat setuju 26 orang (25,8%), setuju 69 orang (69,6%), netral 4 orang (4,6%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (6) responden yang menjawab sangat setuju 26 orang (25,8%), setuju 69 orang (69,6%), netral 4 orang (4,6%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang. Item (7) responden yang menjawab sangat setuju 36 orang (35,8%), setuju 60 orang (60,4%), netral 3 orang (3,6%), tidak setuju 0 orang dan sangat tidak setuju 0 orang.

3. Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Hasil uji validitas melalui program SPSS 25 terhadap 99 responden. Dalam penelitian ini, dilakukan kriteria pengujian apabila r hitung $>$ r tabel dengan $\alpha = 0,05$, maka alat ukur tersebut

dinnyaaatakan valid, dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut dinyatakan tidak valid.

1) Uji Validitas Citra Perusahaan

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Citra Perusahaan</i> (X_1)	P1	0,67	0,197	Valid
	P2	0,831	0,197	Valid
	P3	0,205	0,197	Valid
	P4	0,967	0,197	Valid
	P5	0,967	0,197	Valid
	P6	0,967	0,197	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item Citra Perusahaan adalah Valid karena nilai r_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan r_{tabel} .

2) Uji Validitas Kualitas Produk

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Kualitas Produk (X_2)	P1	0,44	0,197	Valid
	P2	0,571	0,197	Valid
	P3	0,415	0,197	Valid
	P4	0,484	0,197	Valid
	P5	0,559	0,197	Valid
	P6	0,515	0,197	Valid
	P7	0,628	0,197	Valid
	P8	0,665	0,197	Valid

	P9	0,625	0,187	Valid
--	----	-------	-------	-------

Sumber : Hasil Data Penelitian SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item Kualitas Produk adalah Valid karena nilai r tabel lebih kecil dibandingkan dengan r hitung.

3) Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Kualitas Pelayanan (X3)	P1	0,593	0,197	Valid
	P2	0,456	0,197	Valid
	P3	0,653	0,197	Valid
	P4	0,550	0,197	Valid
	P5	0,416	0,197	Valid
	P6	0,399	0,197	Valid
	P7	0,423	0,197	Valid
	P8	0,482	0,197	Valid
	P9	0,560	0,187	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item Kualitas Pelayanan adalah Valid karena nilai r tabel lebih kecil dibandingkan dengan r hitung.

4) Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	item	r hitung	r tabel	Ket
Kepuasan Nasabah (Y)	P1	0,621	0,197	Valid
	P2	0,691	0,197	Valid
	P3	0,643	0,197	Valid
	P4	0,694	0,197	Valid
	P5	0,724	0,197	Valid
	P6	0,580	0,197	Valid
	P7	0,538	0,197	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item Kepuasan nasabah adalah Valid karena nilai r

tabel lebih kecil dibandingkan dengan r hitung.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Dalam penelitian ini dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrument dalam satu variabel. Untuk mengukur reliable atau tidaknya suatu Variabel dapat dilihat dengan kriteria bahwa tingkat alpha dihitung lebih besar dari koefisien. Cronbach's Alpha sebesar 0,60 maka data yang diujikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Pengukuran tingkat Alpha dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25 dapat kita lihat dari hasil output berikut :

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
Citra Perusahaan (X1)	6 Item	0,894	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	9 Item	0,706	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	9 Item	0,615	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	7 Item	0,761	Reliabel

Sumber : Data Penelitian SPSS 25, diolah 2020.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat kita ketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Conbach's Alpha $> 0,60$ sehingga dalam penelitian ini reliabel.

c. Uji asumsi klasik

a) Uji multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Adapun kriteria hasil analisis uji multikolinieritas adalah *tolerance* $> 0,1$ dan VIF < 10 . Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.910	4.221		1.400	.165		
	citra perusahaan	.122	.065	.169	1.891	.062	.989	1.011
	Kualitas produk	.201	.096	.206	2.098	.039	.818	1.223
	Kualitas pelayanan	.337	.097	.339	3.473	.001	.826	1.211

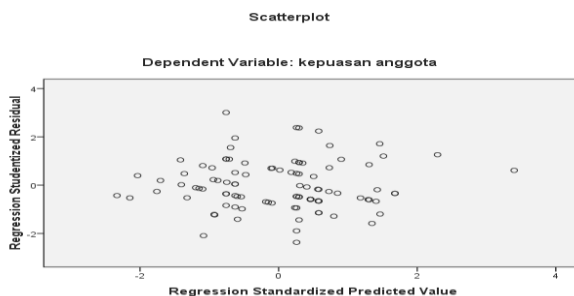
Sumber : Hasil Pengelolaan data SPSS 25, 2020.

Dari hasil pengujian diatas, diketahui bahwa nilai tolerance variabel citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan $> 0,1$ dan nilai $VIF < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada masing-masing variabel.

b) Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya ketidaksamaan varians dan residual dalam model regresi yang digunakan. Cara mendeteksi heteroskedastitas dapat dilihat grafik scatterplot sebagai berikut:

Grafik 4.2



Sumber: hasil pengelolaan data SPSS 25, 2020.

Berdasarkan grafik scatterplot diatas dapat kita lihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas bagian angka nol maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas pada model ini.

c) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependen memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk melihat uji normalitas data distribusi normal dapat menggunakan analisis grafik dan uji statistik . Analisis grafik yaitu dengan melihat grafik histogram dan normal P-P Plot. Sedangkan uji statistik yaitu dengan melihat tabel One Sample Kolmogorov- smirnov test. Pengujian statistik dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Pengujian data berdistribusi normal jika nilai *Asymp Sig (2-tailed)* yang dihasilkan lebih besar dari nilai alpha yaitu sebesar 0,05 (5 %).

Tabel 4.15

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08413105
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.954
Asymp. Sig. (2-tailed)		.322

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Asymp Sig* lebih dari 0.05 , sehingga data yang

digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Jadi baik grafik ataupun data one sample Kolmogorov-smirnov test data tersebut normal.

d. Analisis Regresi Ganda

Analisis Regresi digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh secara parsial variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Dengan program SPSS 25 diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini :

Berdasarkan hasil tabel 4.11 , maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 5,910 + 0,122X_1 + 0,201X_2 + 0,337X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

1) Konstan = 5,910

menunjukkan bahwa jika nilai variabel Citra perusahaan, Kualitas produk dan Kualitas pelayanan pada asuransi jiwa syariah bumiputra kantor cabang kudus 5,910 satu satuan.

2) Koefisien $X_1 = 0,122$

Jika variabel citra perusahaan mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,122 satuan.

3) Koefisien $X_2 = 0,201$

Jika variabel kualitas produk mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,201. Satuan.

4) Koefisien $X_3 = ,337$

Jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat sebesar 0,337 satuan.

e. Uji Hipotesis

1) Koefisien determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, dengan melihat nilai Adjusted R Square dari data tabel Model Summary.

Tabel 4.16
Koefiseien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error the Estimate
1	.503 ^a	.253	.230	2.117

Sumber : Hasil Pengelolaan data SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Adjusted R Square adalah 0,230 artinya 23,0% variabel terikat kepuasan nasabah (Y) dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari Citra perusahaan, kualitas produk, dan kualitas pelayanan mempunyai kontribusi secara bersama-sama terhadap variabel Y. Dan sisanya sebesar 77,0 % dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar model ini. Dengan demikian, hubungan ketiga variabel independen dikatakan berpengaruh lemah terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah karena nilai *Adjusted R Square* mendekati angka 0.

2) Uji F

Uji F dalam model ini digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen(X) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen(Y). Tabel distribusi F dicari derajat pada derajat kebebasan ($df = n-k-1$). Dimana (n) adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Sehingga f tabel diperoleh $df = (99-3-1)$ dengan signifikan 5% adalah 2,70. Hasil output uji f dengan menggunakan SPSS 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	144.327	3	48.109	10.737	.000 ^a
	Residual	425.673	95	4.481		

Total	570.000	98			
-------	---------	----	--	--	--

Sumber : Hasil Pengelolaan data SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel perhitungan diatas diketahui nilai f hitung bernilai positif, maka kaidah pengambilan keputusannya adalah, dikatakan berpengaruh jika nilai f hitung $>$ f tabel. Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai f hitung sebesar 10,737. Dengan demikian f hitung lebih besar dari f tabel ($10,737 > 2,70$). Artinya terdapat pengaruh Citra perusahaan, Kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Citra perusahaan, Kualitas produk, dan kualitas pelayanan* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Berdasarkan nilai koefisien signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif *Citra perusahaan, Kualitas produk, dan kualitas pelayanan* secara bersama-sama terhadap *Kepuasan nasabah* PT asuransi jiwa syariah bumiputra.

3) Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$) dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Tabel 4.14 distribusi t dicari derajat pada derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$. (n) adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Sehingga t_{tabel} diperoleh $df = (99 - 3 - 1)$ dengan signifikan 5% adalah 1,985.

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui, sebagai berikut:

- a) Nilai t hitung X^1 diketahui sebesar 1,891 dengan nilai signifikan 0,062 dimana selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel

sebesar 1,985 dan nilai signifikan 0,05. Dengan demikian terlihat t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,891 < 1,985$) dengan nilai signifikan $0,062 > 0,05$. Yang berarti menolak H_1 dan menerima H_0 . Artinya Citra perusahaan merupakan variabel bebas yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus.

- b) Nilai t hitung X^2 diketahui sebesar 2,098 dengan nilai signifikan 0,039 dimana selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,985 dan nilai signifikan 0,05. Dengan demikian terlihat t hitung lebih besar dari t tabel ($2,098 > 1,985$) dengan nilai signifikan $0,039 < 0,05$. Yang berarti menerima H_1 dan menolak H_0 . Artinya Kualitas Produk merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus.
- c) Nilai t hitung X^3 diketahui sebesar 3,473 dengan nilai signifikan 0,001 dimana selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,985 dan nilai signifikan 0,05. Dengan demikian terlihat t hitung lebih besar dari t tabel ($3,473 > 1,985$) dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Yang berarti menerima H_1 dan menolak H_0 . Artinya Kualitas Pelayanan merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus.

4. Pembahasan dan Analisis

Berdasarkan hasil penelitian diatas terkait dengan Pengaruh citra perusahaan, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Unit Kantor Kudus. Pembahasan masing-masing variabel akan disajikan sebagai berikut:

a) **Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Unit Kantor Kudus.**

Konsumen cenderung lebih suka menggunakan jasa perusahaan yang memiliki citra yang baik dan sudah dikenal secara luas oleh masyarakat. Citra perusahaan yang baik dimata masyarakat dapat mempengaruhi daya tarik tersendiri bagi nasabah maupun calon nasabah. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan tidak adanya pengaruh *citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah* pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus. Hal ini diperoleh dari hasil statistik uji regresi dengan nilai t hitung sebesar 1,891 dengan nilai signifikansi sebesar 0,062 lebih besar dari 0,05 ($0,062 > 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,122, maka hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini terbukti yaitu "*Citra perusahaan (X₁) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan nasabah pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus (Y)*" dan Ho diterima.

Hasil Pengujian ini mengandung Makna bahwa meskipun hasil survey menunjukkan Citra perusahaan yaitu Sangat Setuju (SS) sebanyak 443, Setuju (S) sebanyak 100, Netral (N) sebanyak 43, dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 8 (lihat tabel 4.5), faktanya hasil pengujian menunjukkan tidak signifikan (tabel 4.14). Hal ini Mengandung makna bahwa Citra perusahaan ternyata berkorelasi terhadap Kepuasan nasabah. Kondisi seperti ini terjadi karena citra perusahaan merupakan asset terpenting diperusahaan, sehingga variabilitas tersebut sulit diketahui atau kurang dipahami masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dikatakan oleh Rezky Muhammad Akbar (2018) tentang "*Pengaruh Bauran Pemasaran, Kepercayaan Konsumen Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Jamaah Umrah Pt Barakallah Dunia Wisata*" menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh secara

individual dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah, dengan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan memiliki nilai signifikan 0,000 lebih rendah dari standar yang ditetapkan 0,05.⁷

Hasil Penelitian sebelumnya yang dikatakan Jainudin lagutu dan dkk (2019) tentang “*Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Perspesi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Matahari Departement Store*” menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan hasil analisis regresi bahwa variabel citra memiliki 0,00 lebih rendah dari standar yang ditetapkan 0,05.⁸

Hasil Penelitian sebelumnya yang dikatakan Budiarto Nugraha dan Iwan Kurniawan (2018) tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Mandiri bekasi timur*” menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan hasil analisis regresi bahwa variabel citra memiliki 0,00 lebih rendah dari standar yang ditetapkan 0,05. Akan tetapi, penelitian ini bertentangan dengan penelitian Noor Hidayah yang menunjukkan bahwa Citra perusahaan tidak berpengaruh kepuasan nasabah.

b) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus.

Produk itu bukan hanya berbentuk sesuatu yang berwujud saja seperti makanan, pakaian, dan sebagainya, akan tetapi juga sesuatu yang tidak berwujud seperti pelayanan jasa. Hasil uji statistik

⁷ Utari Pratiwi dan Muhammad maskan, *Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Malang* J A B Jurnal Aplikasi Bisnis, Volume:5 No1,(2019): hlm 21.

⁸ Rezky Muhammad Akbar, *Pengaruh Bauran Pemasaran, Kepercayaan Konsumen dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Jamaah Umrah Pt Barakallah Dunia Wisata*, Jurnal Manajemen Pemasaran 8, No. 1(2018),hlm 43.

yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh positif *Kualitas produk* terhadap *Kepuasan nasabah* pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus. Hal ini diperoleh dari hasil statistik uji regresi dengan nilai t hitung sebesar 2,098 dengan nilai signifikansi sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 ($0,039 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,201; maka hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini terbukti yaitu “*kualitas produk* (X_2) berpengaruh positif terhadap *kepuasan nasabah* pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus (Y)”.

Hasil Pengujian ini mengandung makna bahwa meskipun hasil survey menunjukkan *Kualitas Produk* yaitu Sangat Setuju (SS) sebanyak 252, Setuju (S) sebanyak 605, Netral (N) sebanyak 35, (lihat tabel 4.6), faktanya hasil pengujian menunjukkan signifikan (tabel 4.14). Hal ini Mengandung makna bahwa keberpihakan terhadap masyarakat dengan berbagai produk yang dipasarkan memiliki kebutuhan yang berbeda sesuai keperluan masyarakat. Kondisi seperti ini terjadi karena *Kualitas Produk* merupakan suatu kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memenuhi produk asuransi yang diberikan, sehingga terkait dengan kualitas produk dimasyarakat sekitar berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Nel arianty (2015) tentang “*Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung*”. Menunjukkan bahwa variabel *Kualitas produk* berpengaruh secara individual dan signifikan terhadap *Kepuasan nasabah*, dengan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Produk* memiliki nilai signifikan 0,04 lebih rendah dari standar yang ditetapkan yaitu 0,05.⁹

⁹ Nel arianty, *Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis 16, No. 02, (2015). Hlm 72.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Tias Windari dan Mariaty Ibrahim (2017) tentang ”*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*”. Menunjukkan bahwa variabel *Kualitas produk* berpengaruh secara individual dan signifikan terhadap *Kepuasan nasabah*, dengan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Produk* memiliki nilai signifikan 0,00 lebih rendah dari standar yang ditetapkan yaitu 0,05.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Hilman Rismanto (2019) tentang ”*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT Bank X Bandung*”. Menunjukkan bahwa variabel *Kualitas produk* dan *Kualitas produk* berpengaruh secara individual dan signifikan terhadap *Kepuasan nasabah*, dengan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Produk* dan *kualitas pelayanan* memiliki nilai signifikan 0,00 lebih rendah dari standar yang ditetapkan yaitu 0,05.¹⁰ Karena itu, produk asuransi mampu meneuntukan kebutuhan masyarakat sekitar.

c) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus

Layanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan hanya sekedar untuk melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh positif *Kualitas pelayanan* terhadap *Kepuasan nasabah* pada PT asuransi jiwa syariaiah bumiputra unit kantor kudus. Hal ini diperoleh dari

¹⁰ Hilmi Rismanto, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Tabungan PT Bank X bandung*, Jistra 2 No 1, (2019), hlm 56.

hasil statistik uji regresi dengan nilai t hitung sebesar 3.473 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,337; maka hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini terbukti yaitu “*kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus (Y)*”.

Hasil Pengujian ini mengandung makna bahwa meskipun hasil survey menunjukkan Kualitas Pelayanan yaitu Sangat Setuju (SS) sebanyak 219, Setuju (S) sebanyak 614, Netral (N) sebanyak 53, Tidak Setuju sebanyak 5 (lihat tabel 4.7), faktanya hasil pengujian menunjukkan signifikan (tabel 4.14). Hal ini Mengandung makna bahwa keberpihakan terhadap masyarakat dengan layanan yang diberikan sudah sesuai harapan masyarakat. Kondisi seperti ini terjadi karena Kualitas Pelayanan merupakan suatu sikap dimana memberikan pelayanan jasa yang baik sesuai harapan masyarakat dengan standar etika perusahaan. Sehingga, terkait dengan kualitas pelayanan dimasyarakat sekitar berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jainudin Lagautu dan dkk (2018) tentang *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt.Matahari Department Store Mantos*. menunjukkan bahwa variabel *Kualitas pelayanan* berpengaruh secara individual dan signifikan terhadap *kepuasan nasabah*, dengan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel *kualitas pelayanan* memiliki nilai signifikan 0,000 lebih rendah dari standar yang ditetapkan yaitu 0,05.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Darma putra Pratama dan eko boedhi (2018), tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Di Rsud lawing*”. Menunjukkan bahwa

variabel *Kualitas Pelayanan* berpengaruh secara individual dan signifikan terhadap *Kepuasan nasabah*, dengan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Pelayanan* memiliki nilai signifikan 0,003 lebih rendah dari standar yang ditetapkan yaitu 0,05.¹¹

d) Pengaruh citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus.

Citra sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan baik jasa maupun barang. Dan setiap perusahaan memiliki standart khusus dalam kualitas produknya. Pelayanan yang baik menjadi suatu tolak ukur kinerja perusahaan yang paling kasat mata. Membangun kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya dengan memperhatikan reputasi perusahaan, kualitas produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan guna meyakinkan pelanggan untuk setia pada produk atau jasa yang kita tawarkan. Sehingga, mampu memenangi persaingan perusahaan.

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh positif *Citra Perusahaan, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan* terhadap *Kepuasan nasabah* pada PT asuransi jiwa syariaah bumiputra unit kantor kudus. Dibuktikan bahwa nilai f hitung $>$ f tabel yaitu $10,737 > 2,70$ dengan nilai signifikan 0,000 yang berarti H_4 diterima dan H_0 ditolak. Maka hipotesis keempat (H_4) dalam penelitian ini terbukti yaitu “ citra perusahaan (X_1) kualitas produk (X_2) kualitas

¹¹ Darma Putra Pratama dan Eko Boedhi Santoso, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rsud Lawang*, J A B Jurnal Aplikasi Bisnis, 4 Nomor:1, Juni 2018 : 187.

pelayanan (X_3) berpengaruh positif terhadap *kepuasan nasabah* pada PT asuransi jiwa syariah bumiputra unit kantor kudus (Y)”.

