

**PENGARUH PREMI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT ASURANSI
TAKAFUL KELUARGA KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

SILVIYANTI

NIM 1516140023

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/ 1440 H**

Persetujuan Pembimbing

Skripsi yang ditulis oleh Silvianti NIM 1516140023 dengan judul "Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak diujikan dalam sidang *Munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 22 Desember 2019 M

25 Jumadil akhir 1441 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Andang Sunarto, Ph.D
NIP 197611242006041002

Yenti Sumarni, M.M
NIP 19790416200712020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telpun (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skrripsi yang berjudul **"Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu"**, oleh **Silviyanti NIM 1516140023**, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada

Hari **Bengkulu** : Selasa

Tanggal **23 Januari 2020 M/ 28 Jumadil Akhir 1441 H**

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, **06 Februari 2020 M**

12 Jumadil Akhir 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002

Penguji I

Dra. Fatimah Yunus, MA

NIP. 196303192000032003

Sekretaris

Yenti Sumarni, S.E. MM

NIP. 197904162007012020

Penguji II

Andi Harpepa, M.Kom

NIDN. 2014128401



Dr. Asnawi, MA

NIP. 197304121998032003

Persembahan

Ya allah hanya kepada-mu lah hamba menyembah dan memohon pertolongan, begitu panjang perjalanan yang aku lewati dengan hari hari yang penuh dengan naungan limpahan rahmat-mu.

Alhamdulillahirobbilalamin, sujud syukur pada-mu ya allah akhirnya ku genggam jua harapan ini. Akan kupersembahkan sebarang karya kecil ini untuk :

- ❖ *Yang maha kasih **Allah SWT** yang tak pernah sedetikpun meninggalkan hamba-nya, memberikan nikmat yang terindah dan tak ternilai ku karna mengenal-mu dan rasul-nya **muhamad SAW**.*
- ❖ *Kedua orang tua tercinta dan terkasih mamaku **Mahdaniar (Almhm)** ayahku **Abdul Majid Khalik (Alm)** semoga mama dan ayah bahagia disana. terima kasih telah melahirkanku ke dunia semoga allah senang tiasa mencurahkan kebahagiaan akhirat amiin allahumma amiin.*
- ❖ *Untuk dosen pembimbing skripsiku bapak **Andang Sunarto, Ph.D** dan ibu **Yenti Sumarni, M.M** yang telah memberikan bimbingan ,motivasi semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.*
- ❖ *Untuk **Abang Doni, Mbak Eka , Kakak Ari, Dodo Wenti Abng Rudi,Umak Maisarah,Bapak Satarman,Ayuk Dahlia,Ayuk Mia,Ayuk Selvi,Kakak Sutami,Kakak Hardianto** dan keponakanku **Askadina Queena Croes,Kia,Hani,Pia ,Afif** yang telah menjadi penyemangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini*
- ❖ *Untuk geng tekenyyuk (**Rahma Widia,Dini Syapia Delya Haritsa,Rahmi Octaviani**) yang telah membantu dukungan ,dan semangat selama proses perkuliahan.*
- ❖ *Untuk someone spesial (**Abdul Qodir Jaelani**) yang telah mendoakan memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.*

- ❖ Untuk **Indriyana Utami** teman seperbimbingan yang selalu menemani aku mulai dari senang,nanggis dan berinspirasi pokoknya selalu berdua sampai skripsi ini selesai.
- ❖ Untuk teman dari kecil dan dari bangku TK **Dara Angreani ,Feny Septika,Septi Syapetri,Ilhami Novera, Dwi Permata Asmara ,rosaline** yang selalu memberi dukungan dan semangat hingga menyelesaikan skripsi ini .
- ❖ Untuk kurcaciku **Ulfa Nurpratikawati, Diana Agustina** yang selalu memberi dukungan dan semangat hingga menyelesaikan skripsi ini
- ❖ **PBS VII E Angkatan Tahun 2015** serta Sahabat dan teman-teman seperjuangan KKN berbasis masjid.
- ❖ Seluruh teman – teman dan keluarga yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua dukungan yang sangat keras dan do'a yang kalian berikan untukku.
- ❖ Untuk **FEBI KAMPUS IAIN Bengkulu** yang menyimpan berjuta kenangan, pengalaman pahit/manis nya kisahku di bangku kuliah, dan Alamamater yang sangat ku banggakan. Terimalah ini sebagai bukti kasihku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi,semangat,pengorbanan,kesabaran,ketabahan serta doanya dalam seti ap jalanku.

MOTTO

***“ dimanapun kalian berada selalu menjadi yang terbaik dan berikan yang terbaik dari yang bisa kita berikan “
(Bj Habibie)***

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.”

(andrew jackson)

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya-sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama "pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2019M
25 Rabi'ul Akhir 1441 H

Mahasiswa yang
menyatakan,



Silviyanti
NIM 1516140023

ABSTRAK

Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT
Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu
oleh Silviyanti NIM 1516140023

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan seberapa pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu dalam memilih asuransi syariah (studi kasus di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu). Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner disebar 88 orang responden .dapat diambil kesimpulan bahwa variabel premi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah teknik analisis data regresi menggunakan program SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa premi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $\text{sig } 0,004 < 0,05$.kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi *adjust square* sebesar 0,591 yang menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 59,1% . sedangkan sisanya 40,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukan di variabel ini.

Kata kunci : premi,kualitas pelayanan,dan kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Effect of Premiums and Service Quality on Customer Satisfaction of PT Asuransi

Takaful Keluarga Bengkulu City

by Silviyanti NIM 1516140023

The purpose of this study was to determine the effect and how the influence of premiums and service quality on customer satisfaction PT Bengkulu City Takaful Family Insurance in choosing sharia insurance (case study in PT City Takaful Family Insurance Bengkulu). Researchers used a quantitative approach with primary data collection techniques in the form of questionnaires distributed by 88 respondents. It can be concluded that the premium and service quality variables significantly influence customer satisfaction regression data analysis techniques using SPSS version 16. The results showed that the premiums had a significant effect on customer satisfaction with a sig value of 0.004 <0.05. the quality of service has a significant effect on customer satisfaction with a sig value of 0,000 <0.05 and an adjusted square coefficient of 0.591, indicating that the percentage contribution of the influence of the premium variable and service quality to customer satisfaction is 59.1 %. while the remaining 40.9% is influenced by other variables not included in this variable.

Keywords: premium, service quality, and customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu**” .Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, M.Ag selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis semasa kuliah.

5. Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran dan kasih sayang kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Yenti Sumarni, M.M selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran dan kasih sayang kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Bengkulu.
8. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan demi kesempurnaan skripsi ini.

Bengkulu, Desember 2019
1440 H

Penulis

Silviyanti
NIM 15161400023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETJUAN PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian	5
F. Penelitian Terdahulu	6

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

1. Kepuasan Nasabah	11
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	11
b. Indikator Kepuasan Nasabah	13
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	14
2. Premi	15
a. Pengertian Premi	15
b. Indikator Premi	16
c. Faktor Yang Mempengaruh Premi	18
3. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
4. Kerangka Berpikir	25
5. Hipotesis.....	26

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	27
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian	28
C. Populasi Dan Sampel.....	28
D. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	31
E. Variabel Dan Definisi Oprasional.....	32
F. Instrumen Penelitian.....	33
G. Teknik Analisa Data.....	35

1. Pengujian Kualitas	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Realiabilitas.....	36
2. Uji Asumsi Dasar.....	36
a. Uji Normalitas	36
b. Uji Homogenitas	37
3. Uji Asumsi Klasik	37
a. Uji Multikolinearitas	37
4. Pengujian Hipotesis	38
a. Regresi Linier Berganda.....	38
b. Uji t	38
c. Uji F.....	39
d. Koefisien Determinasi.....	39

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
1. Sejarah Dan Perkembangan PT Asuransi Takaful Keluarga.....	41
2. Visi Dan Misi PT Asuransi Takaful Asuransi Takaful Keluarga	43
3. Struktur Organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga	44
4. Produk PT Asuransi Takaful	45
B. Deskripsi Responden	52
C. Hasil Penelitian.....	56
1. Pengujian Kualitas Data	56
a. Uji Validitas	57
b. Uji Realiabilitas.....	58
2. Uji Asumsi Dasar	59
a. Uji Normalitas	60
b. uji homogenitas	61
3. Uji Asumsi Klasik.....	61
a. Uji Multikolinearitas	62
4. Pengujian Hipotesis.....	63
a. Regresi Linier Berganda.....	64
b. Uji T	65
c. Uji F.....	66
d. Koefisien Determinasi.....	67
D. Pembahasan.....	68

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	76

DATAR TABEL

1.	Tabel 4.1 : Jenis Kelamin.....	53
2.	Tabel 4.2 : Pekerjaan.....	53
3.	Tabel 4.3 : Pendidikan Terakhir	54
4.	Tabel 4.4 : Usia Responden.....	55
5.	Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas (r tabel)	56
6.	Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Premi	57
7.	Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	58
8.	Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	60
9.	Tabel 4.9 : Hasil Uji Realiabilitas	61
10.	Tabel 4.10 : Hasil Uji Normalitas Data	62
11.	Tabel 4.11 : Hasil Uji Homogenitas	63
12.	Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinearitas	64
13.	Tabel 4.13 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
14.	Tabel 4.14 : Hasil Uji t	66
15.	Tabel 4.15 : Hasil Uji F	67
16.	Tabel 4.16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir 25
2. Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu
45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul dalam dunia bisnis ekonomi. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak kecuali dengan perusahaan jasa asuransi. Semakin maraknya perusahaan asuransi di Indonesia membuat pesaing sangat ketat untuk membuat eksistensinya di dunia peransuransian. Selain itu tidak dipungkiri sebagai makhluk hidup manusia membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja dan bahkan diwaktu kapanpun.

Asuransi konvensional maupun asuransi syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana. Asuransi tersebut memberikan perlindungan terhadap nasabah kemungkinan timbulnya kerugian atau musibah suatu peristiwa yang tidak disangka akan datangnya musibah tersebut. Adapun yang menjadi perbedaan pokok antara asuransi syariah dengan asuransi konvensional adalah para peserta yang bertanggung jawab diantara mereka sendiri.¹

Asuransi syari'ah atau takaful sebagai asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan

¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah; deskripsi dan ilustrasi*, yogyakarta: ekonisia, 2003, hal. 114

(*wata'aawanu 'alal birri wat taqwa*) dan perlindungan (*at-ta'min*), menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain.² Itu merupakan konsep dari asuransi syariah, yang berprinsip tolong menolong dalam hal kebajikan.

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas yang baik. Dalam asuransi mengenal istilah premi, atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi adalah uang tanggungan yang dibayarkan oleh seorang nasabah atau pempol kepada pihak perusahaan asuransi dimana uang kontribusi tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syariah yaitu dana *tabarru'* atau dana sosial, dana investasi dan ujah. Uang kontribusi atau biasa disebut dengan premi itu dibayarkan setiap perbulan, triwulan, semesteran, dan tahunan. Manfaat dari dana kontribusi tersebut adalah dana investasi.

Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulanya sebagai kewajiban dari nasabah dalam keikutsertaanya di asuransi yang setiap pembayarannya tetapkan oleh perusahaan asuransi, Salah satu faktor selain premi yang tidak membebani suatu nasabah, suatu lembaga atau organisasi harus mampu menciptakan pelayanan semaksimal mungkin. Dengan adanya premi di asuransi pastinya akan ada pengaruh dalam kepuasan dari nasabah itu sendiri, premi dapat menyebabkan nasabah tidak puas atau bahkan nasabah puas akan adanya premi.

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

Kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan dengan sebaik mungkin, agar nasabah tidak menjadi kecewa. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan suatu perusahaan memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman nasabah yang menyenangkan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta penempatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah. Manfaat kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk, jasa yang melalui beberapa indikator bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati, dan jaminan. Suatu lembaga atau organisasi yang baik jika mempunyai pelayanan service yang baik kepada para nasabahnya sehingga mampu meningkatkan daya minat nasabah dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Pelayanan dari seorang pelayan sangat berpengaruh dengan

kepuasan nasabah yang ingin dilayani dengan baik, sehingga nasabah akan berfikir positif akan kembali ke perusahaan asuransi jiwa syariah tersebut.

Berdasarkan pengalaman saya PPL di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu, yang telah melakukan pengamatan selama sebulan pada bulan februari 2019 ada beberapa nasabah yang datang untuk klaim beberapa produk dana pendidikan, investasi, dan kesehatan dan ada juga yang bertanya syarat untuk menjadi nasabah. Karyawan yang melayani masih terbatas sedangkan pelayanan dibutuhkan. Peranan yang sangat penting untuk kelangsungan perusahaan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. Hasil observasi di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul : **“Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu”**

B. Batasan Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian ini hanya di batasi nasabah produk dana pendidikan (Fulnadi) di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Premi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu?

3. Apakah Premi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Premi terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.
3. Untuk mengetahui apakah Premi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam peneliti selanjutnya mengenai pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam penelitian selanjutnya mengenai pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

b. Bagi IAIN Bengkulu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan bagi institut untuk memberikan motivasi dalam meningkatkan untuk berasuransi syariah di nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

c. Bagi Lembaga Asuransi Takaful Keluarga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan bagi PT Asuransi Takaful Keluarga untuk meningkatkan kepuasan nasabah untuk berasuransi di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

d. Bagi penelitian selanjutnya

Peneliti ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi penelitian-penelitian yang akan datang lebih memperkuat bukti empiris mengenai premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

F. Penelitian Terdahulu

Demi mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai penelitian ini, maka peneliti melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji. Adapun penelitian terdahulu yang terkait dalam hal ini adalah sebagai berikut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dessy Arum Kusumawati *Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Premi Asuransi Mitra Mabrus Terhadap Preferensi Nasabah Ajb Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta*) skripsi 2016. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam

menggunakan asuransi mitra mabrur di AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memegang polis asuransi mitra mabrur di AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta yang berkisar 160 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan kriteria yang ditentukan. Teknik analisis data yang digunakan dengan analisis regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Untuk variable dependen (Y) dari penelitian ini adalah preferensi nasabah. Untuk variable independen (X) meliputi produk (X1), pelayanan (X2) dan premi (X3). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif.

Dari uji hipotesis menggunakan uji t dapat dilihat bahwa produk berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi nasabah, pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi nasabah, dan premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah.³

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu hanya membahas premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan peneliti membahas produk dan pelayanan terhadap preferensi nasabah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Siti Muazizah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi

³Dessy Arum Kusumawati *Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Premi Asuransi Mitra Mabrur Terhadap Preferensi Nasabah Ajb Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta*),skripsi 2016.

Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung skripsi tahun 2018. Penelitian ini bertujuan mengukur seberapa besar pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi. Perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat, berbagai macam perusahaan semakin kuat khususnya perusahaan yang ada di Indonesia. Mereka berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul. Dalam bisnis ekonomi persaingan tersebut tidak terkecuali dengan bisnis Asuransi Syariah persaingan yang semakin ketat, persaingan tersebut selalu dikaitkan dengan adanya kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pelayan kepada nasabah dan premi yang ada didalam Asuransi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Syariah Bumiputra Tulungagung secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian dari nasabah yang ada di Kualitas PT Asuransi Syariah Bumiputra Tulungagung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Simple Random sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis regresi linear berganda. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner.⁴

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu membahas di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu. sedangkan persamaan

⁴Siti Muazizah *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung*) skripsi tahun 2018.

pada peneliti adalah sama sama membahas kepuasan nasabah dengan menggunakan variabel yang sama.

Ketiga, Jurnal Internasional peneliti yang dilakukan oleh hari susanti nugraha *The Effect of insurance premiums and Service Quality Toward Customer Satisfaction Of Insurance (Case Study of Bumiputera 1912 Life Insurance Executive Branch Semarang* Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan dan jasa, *customer* (pelanggan) memegang peranan yang sangat penting. Sebagai perusahaan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumennya, kelangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada perilaku konsumennya. Beberapa faktor yang akan menentukan kepuasan nasabah asuransi ialah harga yang sesuai dan kualitas pelayanan. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian dan perumahan juga semakin meningkat. Kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Untuk menghadapi persaingan tersebut, AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang membutuhkan inovasi dan perbaikan dari segi premi asuransi dan kualitas pelayanan. Adapun masalah penelitian ini adalah penurunan jumlah nasabah. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatori riset, dengan sampel 90 responden melalui teknik *purposive sampling*. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, uji t dan uji F dengan alat bantu SPSS 16. Hasil penelitian

menunjukkan premi dan kualitas pelayanan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang dapat dikatakan cukup baik. Kepuasan nasabah juga termasuk tinggi. Besarnya pengaruh premi asuransi terhadap kepuasan nasabah sebesar 68,1%. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 79,3%. Secara simultan, besarnya pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan sebesar 80,9%. Hal ini berarti semakin baik premi asuransi dan kualitas pelayanan, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan secara parsial maupun secara simultan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan mempunyai tingkat keeratan hubungan yang kuat.⁵

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu membahas tentang kepuasan nasabah asuransi seluruh produk asuransi takaful keluarga sedangkan peneliti membahas tentang produk pendidikan saja di asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang.

⁵Hari Susanti Nugraha *The effect Of Insurance Premiums And Service Quality Toward Customer Satisfaction Of Insurance* (Case Study Of Bumiputera 1912 Life Insurance Executive Branch Semarang, Jurnal Internasional Tahun 2011.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.⁶

Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese dan Cote dalam Tjiptono dan Chandra,⁷ mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki tiga komponen utama, yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif).
- 2) Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk pengalaman konsumsi dan seterusnya.
- 3) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dan lain-lain).

Kepuasan konsumen keseluruhan ditentukan oleh faktor nilai yang dirasakan, kualitas yang dirasakan dan harapan konsumen ke

⁶Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* hal. 177.

⁷Fandy Tjiptono dan Gerorius Chandra, *Service, Quality, Satisfaction* hal. 195.

konsumen keseluruhan yang mempunyai konsekuensi perilaku komplain konsumen dan kesetiaan konsumen.⁸

Definisi kepuasan yang dikemukakan oleh Richard Oliver, seperti dikutip oleh Handi Irawan adalah, “respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bias lebih atau kurang.”⁹

Jadi kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.

Dalam islam, konsumsi tidak dapat dipisahkan dari peranan keimanan. Peranan keimanan menjadi tolak ukur penting karena keimanan memberikan cara pandang dunia yang cenderung mempengaruhi kepribadian manusia. Keimanan sangat mempengaruhi kuantitas dan kualitas konsumsi baik dalam bentuk kepuasan material maupun spiritual. Batasan konsumsi dalam Islam tidak hanya memperhatikan aspek halal-haram saja tetapi termasuk pula yang diperhatikan adalah yang baik, cocok, bersih, tidak menjijikan, larangan israf dan larangan bermegah-megahan. Karena perhitungan antara pendapatan, konsumsi dan simpanan sebaiknya ditetapkan atas dasar keadilan sehingga tidak melampaui batas dengan terjebak pada sifat boros (*tabzir*) maupun kikir (*bakhl*).

⁸Usi Usmara, *Pemikiran Kreatif Pemasaran...*, h.115.

⁹Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*,(Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), h. 03

Adapun yang dimaksud dengan peneracaan adalah sesuatu yang berkaitan dengan keadilan. Jika dikaitkan dengan pengeluaran konsumsi maka maksud dan tujuan dari peneracaan adalah keharusan untuk menjaga keseimbangan antara pendapatan dan konsumsi dalam periode tertentu.

Begitu pula batasan konsumsi dalam syariah tidak hanya berlaku pada makanan dan minuman saja. Tetapi juga mencakup jenis-jenis komoditi lainnya. Pelarangan atau pengharaman konsumsi untuk suatu komoditi bukan tanpa sebab. Pengharaman untuk komoditi karena zatnya dikarenakan memiliki keterkaitan langsung yang dapat membahayakan terhadap fisik, moral maupun spiritual, serta keharaman yang disebabkan karena menggunakan cara yang bathil untuk mendapatkannya yang dapat membahayakan dirinya dan merugikan orang lain.

b. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Hawskins dan Lonely dikutip dalam Tjiptono, atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :¹⁰

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, contohnya produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

¹⁰22 Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hal. 101.

2) Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, contohnya berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

3) Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, contohnya menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan menurut Lupyuoadi antara lain :¹¹

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil merek menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

¹¹ Lupyuoadi, 2001

3. Premi, yaitu besaran uang kontribusi yang diberikan nasabah atau pempol (tertanggung) kepada pihak asuransi (penanggung) yang di dalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan suatu kehilangan yang penetapannya yang sesuai dengan kemampuan nasabahnya.
4. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.
5. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

2. Premi

a. Pengertian Premi

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung

kepada penanggung (*transfer of risk*).¹² Sejumlah uang yang dikeluarkan oleh nasabah kepada pihak asuransi karena adanya suatu perjanjian yang telah disepakati bersama dan jumlah uang tersebut ditentukan oleh pihak asuransi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa premi adalah besarnya uang kontribusi yang diberikan nasabah atau pempol (tertanggung) kepada pihak asuransi (penanggung) yang di dalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan suatu kehilangan yang penetapannya yang sesuai dengan kemampuan nasabahnya.

Sedangkan PT Asuransi jiwa syariah premi adalah besarnya uang kontribusi yang diberikan nasabah kepada pihak asuransi yang premi tersebut dilakukan dengan jangka waktu tahunan dan atas persetujuan dari PT Asuransi Jiwa Syariah dengan cara angsuran setiap triwulan, semester, atau pada jatuh tempo yang telah ditetapkan. Masa tenggang pembayaran pada premi adalah 30 hari sejak tanggal jatuh tempo, atau satu bulan kalender.

b. Indikator Premi Asuransi Jiwa

Ada tiga unsur utama yang menentukan perhitungan premi asuransi jiwa, yaitu:

1. Tabel Mortalitas

Kewajiban dasar perusahaan asuransi (penanggung) adalah membayar santunan kematian. Karena itu, penanggung harus

¹²Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaanya...*, h. 108

mengetahui perkiraan “harapan hidup” orang yang ditanggungnya. Dengan memanfaatkan teori probabilitas dan statistik, “harapan hidup” itu dapat dihitung. Hasil-hasil perhitungan yang dikerjakan oleh aktuaris, disusun dalam sebuah tabel yang dinamakan *table mortalitas*.

2. Asumsi Bagi Hasil (*mudharabah*)

Dalam asuransi syari’ah tidak ada mengenal unsur bunga, melainkan dengan sistem *tabarru’* (dana sosial) yang diberikan kepada pihak nasabah yang berapa persennya dari uang kontribusi, dana *tabarru’* sifatnya menolong ke sesama umatnya.

3. Biaya-Biaya Asuransi Yang Adil Dan Tidak Menzalimi Peserta.¹³

Unsur premi pada asuransi syari’ah terdiri dari unsur *tabarru’* dan tabungan (untuk asuransi jiwa), dan unsur *tabarru’* saja (untuk asuransi kerugian dan (*term insurance* pada *life*)). Unsur *tabarru’* pada asuransi jiwa, perhitungannya diambil dari tabel mortalitas (harapan hidup), yang besarnya tergantung usia dan masa perjanjian. Semakin tinggi usia dan semakin panjang masa perjanjian, maka semakin besar pula nilai *tabarru*.

Premi pada asuransi syariah disebut juga *net premium* karena hanya terdiri dari mortalitas (harapan hidup), dan di dalamnya tidak terdapat unsure *loading* (komisi agen, biaya administrasi dan lain-

¹³Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaannya...*, hal. 109

lain). Juga tidak mengandung unsur bunga sebagaimana pada asuransi konvensional.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Premi

1. Besarnya uang pertanggungan

Jumlah nilai kontrak pada polis asuransi jiwa disebut Uang Pertanggungan, semakin besar uang pertanggungan semakin besar pula premi yang harus dibayar oleh pemegang polis.

2. Umur

Semakin tua umur tertanggung semakin besar tingkat premi yang harus dibayar oleh pemegang polis karena semakin tinggi risiko kematian tertanggung. Umumnya pada asuransi jiwa perorangan, tertanggung sekaligus adalah pemegang polis. Premi dihitung berdasarkan umur masing-masing tertanggung.

3. Jenis Kelamin

Sebagian perusahaan asuransi membedakan tingkat premi antara pria dan wanita, akan tetapi di Indonesia pada umumnya tidak dibedakan tingkat premi antara pria dan wanita. Beberapa negara melarang perusahaan asuransi untuk membedakan tarip premi antara pria dan wanita, karena dianggap melakukan diskriminasi *gender* atau jenis kelamin. Perbedaan tersebut dimungkinkan karena pada umumnya wanita mempunyai harapan hidup yang lebih panjang dari pria yang berarti tarip preminya lebih rendah.

4. Masa Asuransi

Tarif premi dapat berbeda untuk usia yang sama dengan masa asuransi yang berbeda, karena semakin lama masa pertanggungan, semakin besar pula risiko yang ditanggung oleh perusahaan sehingga mempengaruhi besarnya premi.

5. Riwayat Kesehatan

Besarnya premi yang harus dibayar oleh pemegang polis juga tergantung dari keadaan kesehatan calon tertanggung. Makin buruk keadaan kesehatan calon tertanggung makin tinggi risiko kematiannya. Keputusan yang diambil oleh underwriter adalah menerima calon tertanggung menjadi tertanggung tanpa tambahan premi, atau calon tertanggung diterima dengan syarat harus membayar premi tambahan atau ditolak karena data kesehatannya tidak baik.

6. Persistensi

Tidak semua polis berakhir sesuai dengan kontraknya, kontrak polis bisa berhenti ditengah jalan atau *lapse*. Jika banyak polis yang *lapse* maka yang tersisa adalah para tertanggung yang mempunyai tingkat risiko yang lebih tinggi. Pada umumnya tertanggung yang merasa sehat dan akan panjang umur, merasa tidak perlu melanjutkan polisnya jika mengalami masalah dalam pembayaran premi. Perusahaan asuransi jiwa dalam melakukan perhitungan premi dan proyeksi kedepan telah memasukkan

asumsi tingkat pembatalan atau *lapse rate* ini. Tingkat pembatalan pada awal tahun relatif tinggi dan akan semakin menurun sejalan dengan bertambahnya usia polis.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas dan Pelayanan

Terdapat beberapa pendapat mengenai definisi dari kualitas antara lain, menurut Fandy Tjiptono, dalam memberikan definisi mengenai kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan.¹⁴ Suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, dan lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan yang di inginkan, dan memenuhi apa yang telah diinginkan.

Sedangkan menurut Philip Kotler, “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat.”¹⁵

Istilah kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap era dari manajemen operasi dari perencanaan lini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan memonitor hasil. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia,

¹⁴24 Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa ...*, h. 25

¹⁵25 Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran...*, h. 120

keuangan dan lain-lain). Dalam kenyataannya, penyelidikan kualitas adalah suatu penyebab umum yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha.

Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif di pasar global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan merupakan sumber penting kebanggaan nasional. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi

pada kualitas tersebut. Hal ini disebabkan setiap tahapan proses mempunyai pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan suatu proses adalah proses selanjutnya dan pemasok suatu proses merupakan proses sebelumnya.¹⁶

Adapun Kotler menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

1. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dengan kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dengan kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang

¹⁶Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004)

mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Q.S An-Nahl ayat (91) : (16) :

يَدِّهَا بَعْدَ الْاِيْمَانِ تَنْقُضُوْا وَلَا عَهْدُ تُمَرِّدُوْا اِذَا اللّٰهُ بَعَثَ رُسُلًا
فَعَلُوْا مَا يَعْلَمُ اللّٰهُ اِنْ كُنْتُمْ عَلٰى حَقٍّ لَّعَلَّكُمْ تَعْلَمُوْنَ



Artinya: dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya *reliability* (kehandalan) dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan .

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut parasuraman dalam Fandy Tjiptono, dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut:¹⁷

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.

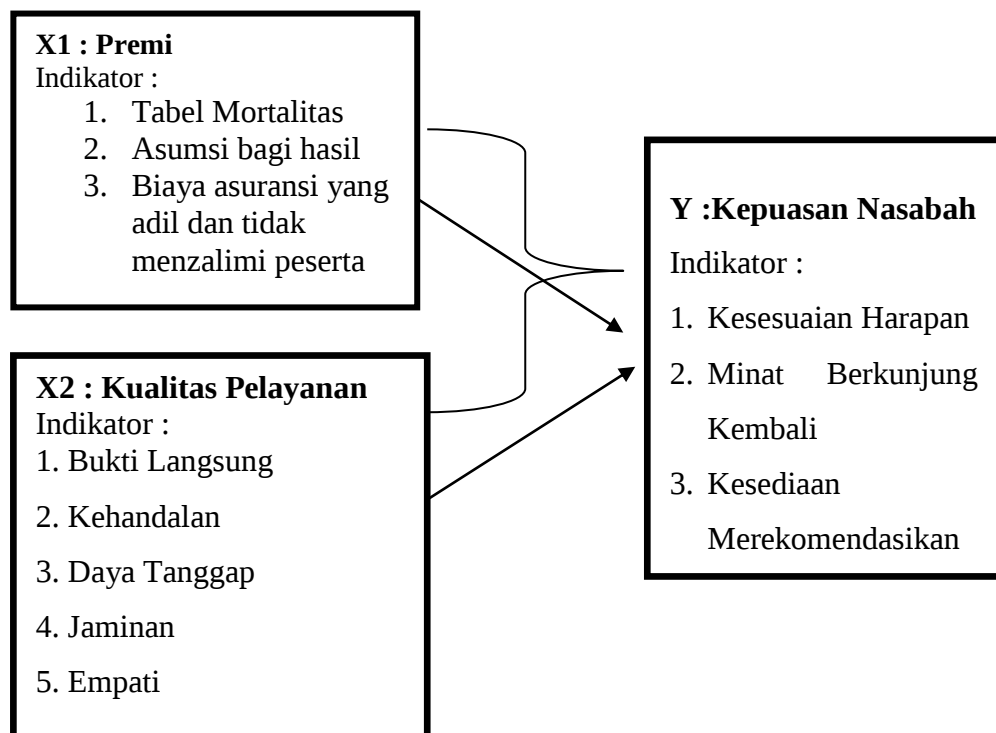
5. Empati (*Emphaty*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan mematuhi peraturan para pelanggan.

¹⁷27 Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa ...*, hal. 26 S

B. KERANGKA BERPIKIR

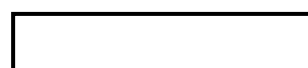
Kerangka berfikir yang dikemukakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu dimana variabel-variabel tersebut terdiri dari: premi dan kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat seperti gambar berikut:



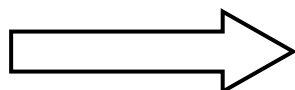
Gambar 2.1

Keterkaitan Hubungan Antara Variabel X1,X2 dengan Y

Keterangan :



: Menunjukkan variabel X dan Y



: Menunjukkan adanya pengaruh variabel X Terhadap Variabel

C. HIPOTESIS

1. Premi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.
3. Premi dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) Dengan tujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat. Pendekatan lapangan juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kuantitatif.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif asosiatif yang bersifat menganalisa dan membuktikan pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Kota Bengkulu. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu proses yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menentukan keterangan mengenai apa yang ingin kita diketahui.¹⁸

B. Waktu Dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dimulai dari bulan Mei sampai dengan September 2019.

¹⁸ Deni darmawan, *metode penelitian kuantitatif*, (bandung: PT remaja rosarya, 2014), h.37

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani No 1, Kebun Ros, Teluk Segara, Kota Bengkulu Kode Pos 38115, lokasi ini diambil karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu Tersebut.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁹ Teknik pengumpulan data yang telah dilakukan adalah dengan menyebar Angket, dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket dalam penelitian ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu untuk mengetahui pengaruh premi ,kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

Dari sini saya mengambil populasi dari tahun 2018-2019 sampai bulan juni yaitu berjumlah 62 orang dari produk fulnadi (dana

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif ...*, hal. 117

pendidikan) yang ada di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah nasabah sehingga jumlah sample 61,7 dibulatkan menjadi 62 sample.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁰ yaitu desain penelitian yang bermaksud untuk mengetahui kestabilan dan kejelasan suatu keadaan yang tidak menentu dan tidak konsisten. Menurut Sugiyono teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.²¹ Dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random sampling*.

Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, cara ini dilakukan bila anggota populasi dianggap homogeny. Sesuai dengan hasil data yang telah diperoleh dari kuesioner yang telah disebar ke nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

Menurut Roscoe acuan umum untuk menentukan ukuran sampel yaitu :

- a. Ukuran sampel lebih dari 30 kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi ...*, hal. 120

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif ...*, hal. 122.

- b. Jika sampel dipecah kedalam sub (pria/wanita, junior/senior, jurusan, dan sebagainya) sampel minimum 30 untuk kategori adalah tepat.
- c. Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10 x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.
- d. Ukuran penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Untuk menentukan sampel, digunakan rumus Solvin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{73}{1 + 73(0,05^2)}$$

$$n = \frac{73}{1 + 73(0,0025)}$$

$$n = \frac{73}{1 + 0,1825}$$

$$n = \frac{73}{1,1825}$$

$$n = 61,7$$

$$n = 62$$

Keterangan :

n = Besaran sample

N = jumlah Populasi(88)

e = Nilai kritis

Nilai kritis (batas ketelitian) peneliti diasumsi dengan 5% atau 0,05.

Jadi, sample yang saya ambil sebanyak 88 orang.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder.

a. Data primer

adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri peneliti langsung dari sumber utama. Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara langsung dengan memberikan kuesioner atau daftar pernyataan kepada nasabah di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

b. Data sekunder

Data sekunder pada penelitian ini adalah data data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian data ini berupa studi kepustakaan atau literatur literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian juga penelitian seperti jurnal , buku buku, media elektronik, sejarah PT Asuransi Takaful Keluarga, visi dan misi PT Asuransi Takaful Keluarga.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner (angket) dan wawancara.

a. Kuesioner, merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada

responden untuk dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Bentuk angket yang diberikan menggunakan skala *Likert*.²²Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.Skala *Likert* yakni menjawab pertanyaan, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).²³

b. Dokumentasi adalah sebagian besar data yang tersedia yang berbentuk surat, catatan harian, cenderamata, laporan dan foto. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga member peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Definisi Variabel Penelitian

Instrumen atau alat pengumpul data dapat menentukan kualitas suatu penelitian. Data yang diperoleh dengan instrument yang tidak sesuai dengan masalah yang diteliti dapat menyebabkan mutu penelitiannya diragukan.Secara operasional variable pada penelitian ini terdiri dari variable bebas dan variable terikat.Variabel bebasnya adalah Premi dan Kualitas Pelayanan sedangkan Variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah.

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2013) h. 93

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2013) h. 139

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variable penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variable penelitian sebelum dilakukan analisis :

a. Premi (X1)

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*).

b. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan / tersirat.

c. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan , dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Variasi jenis instrument ini adalah :

1. Kuesioner Tertutup

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variable penelitian yang akan diteliti. Agar mempermudah responden dalam memberikan jawaban, kuesioner sebagai kuesioner tertutup dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disertakan pilihan-pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden.

Tabel 3.1
Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono

2. Dokumentasi

Penggunaan teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data data atau dokumen yang berkaitan dengan catatan-catatan, buku-buku, dan literature .Dalam penelitian ini dokumen yang diperlukan adalah berhubungan dengan lahan penelitian yang bersumber dari PT Asuransi Syariah di Kota Bengkulu seperti profil perusahaan dan sumber lainnya yang bersifat data.

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 16.0 for windows. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan ataupun pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan yang di uji validitasnya. Hasil r hitung dibandingkan dengan t tabel dimana $df=n-2$ dengan signifikansi 5%. Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid. Ketentuan validitas instrument sah jika r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).

Suyuthi mengatakan, item pernyataan atau pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3. Sugiyono menambahkan, bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Suatu kuesioner valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh suatu kuesioner tersebut, adapun metode yang

ada uji validitas ini menggunakan korelasi *Correlated Item-Total Correlation*. Pengambilan keputusan jika:

$r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka butir tersebut valid

$r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka butir tersebut tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Reliabilitas artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali di ulang pun hasilnya akan tetap sama (konsisten). Jika kuesioner telah valid dan reliable maka kuesioner dapat disebarkan pada responden. Teknik *Cronbach Alpha*, criteria reliabilitasnya jika:

$Cronbach\ Alpha > 0,50$ maka dikatakan reliable

$Cronbach\ Alpha < 0,50$ maka dikatakan tidak reliable

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengkaji data variabel bebas (X) dan data variabel (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu berdistribusi normal dan berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data. Variabel bebas dan variabel tergantung berdistribusi mendekati

normal atau normal sekali. Untuk mengetahui populasi berdistribusi normal atau tidak, dalam proposal ini menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* dengan bantuan komputer program SPSS 16 for windows. Untuk menentukan normalitas digunakan pedoman sebagai berikut :

1. Signifikan uji (α) = 0,05
2. Jika $\text{sig} > \alpha$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal
3. Jika $\text{sig} < \alpha$ maka sampel tidak berasal dari populasi yang berdistribusi normal

b. Uji Homogenitas

Uji homogen data ini dilakukan untuk menentukan apakah varian dari sampel itu sama atau tidak. Untuk menguji sampel sama atau tidak menggunakan *Levene test* yaitu *Homogeneity of variance test* dengan pedoman sebagai berikut

- 1) Signifikan uji (α) = 0,05
- 2) Jika $\text{Sig} > \alpha$, maka variansi setiap variable sama (homogen)
- 3) Jika $\text{Sig} < \alpha$, maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen)

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi variable-variable independen atau dengan

menggunakan perhitungan nilai *tolerance* dan *variance inflation faktor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolenrance* tidak kurang dari 0,1 maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah Multikolinearitas.

4. Pengujian Hipotesis

Pada pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda, dan uji statistik dengan menggunakan test.

a. Analisa Regresi Linear Berganda

Analisa Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X). Adapun bentuk persamaanya adalah sebagai berikut²⁴:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dengan:

Y	= variabel dependen (Kepuasan Nasabah)
α	= konstanta
β_1, β_2	= koefisien regresi masing-masing variabel
X_1	= variabel independen (Premi)
X_2	= variabel independen (Kualitas Pelayanan)
e	= variabel pengganggu

b. Uji t-test

Uji t-test memiliki tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial

²⁴Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 225

terhadap variabel dependen. Penerapan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

$\text{Sig} > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$\text{Sig} < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

c. Uji F

Untuk mengetahui signifikan pengaruh secara simultan dilakuakn pengujian hipotesis secara bersama-sama digunakan alat uji F. Untuk menguji hipotesis secara bersama-sama simultan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima H_a , berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) merupakan ukuran yang mengatakan seberapa baik garis regresi sampel cocok (sesuai) dengan datanya. Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi pengaruh Premi dan Kualitas Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. Perhitungan koefisien determinasi dilakukan pada pengaruh antara (X1), (X2) dan (Y).

Dalam memberikan interpretasi secara sederhana terhadap angka indeks korelasi r pengaruh Premi (X1), dan Kualitas

Nasabah (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada umumnya digunakan sebagai berikut

Tabel 3.2
Interprestasi Koefisien Determinasi

Proporsi / Internal Koefisen	Keterangan
0% - 19,99%	Sangat rendah
20% - 39,99%	Rendah
40% - 59,99 %	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat kuat

Sumber : Sugiono²⁵

²⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D*,..., h.184

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Dan Perkembangan Asuransi Takaful Keluarga

Takaful Keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi.²⁶

Dalam rangka meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk system manajemen mutu. Takaful Keluarga terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Kinerja positif Takaful Keluarga dari tahun ketahun dibuktikan dengan diraihnya penghargaan-penghargaan prestisius yang diberikan oleh berbagai institusi. Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan

²⁶Dikutip dari <http://takaful.co.id/profil-perusahaan/>, pada hari jumat, tanggal 27 september 2019, pukul 19.25 WIB

pembaharuan system teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

Pada tanggal 24 Februari 1994 PT Syarikat Takaful Indonesia didirikan oleh Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransisyariah di Indonesia. Tim TEPATI terdiri atas Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB).

Selanjutnya 5 Mei 1994 PT Syarikat Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia dan diresmikan oleh Menteri Keuangan RI saat itu, Dr. Mar'ie Muhammad, dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994.

2 Juni 1995 PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan PT Asuransi Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. BJ Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI.²⁷

²⁷Dikutip dari <http://takaful.co.id/profil-perusahaan/>, pada hari jumat, tanggal 27 september 2019, pukul 19.25 WIB

2. Visi Dan Misi Asuransi Takaful Keluarga

a. Visi

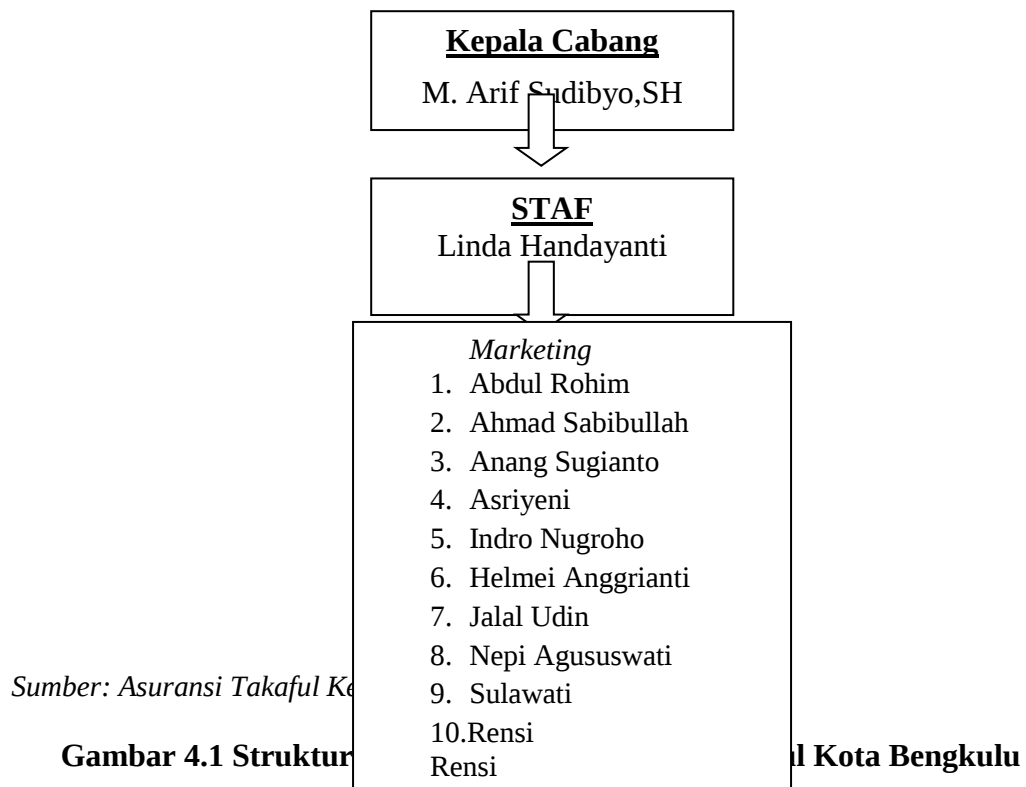
Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, oprasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan professional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

b. Misi

1. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah professional dengan memiliki keunggulan dalam standar oprasional dan pelayanan.
2. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan smber daya manusia yang berkelanjutan.
3. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan , dan kemudahan serta informatif.²⁸

²⁸Dikutip dari <http://takaful.co.id/profil-perusahaan/>, pada hari jumat, tanggal 27 september 2019, pukul 19.25 WIB

3. Struktur organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Bengkulu



B. Produk Asuransi Takaful Bengkulu

1. Fulnadi

Takaful dana pendidikan (Fulnadi) merupakan program Asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan yang disesuaikan

dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami meninggal dunia atau cacat²⁹.

Fulnadi diprogram untuk membantu setiap orang tua dalam merencanakan pendidikan buah hatinya. Menyediakan dana pendidikan dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi memberikan perlindungan optimal dengan menjamin sang buah hati dapat terus melanjutkan pendidikan tanpa perlu khawatir musibah datang menghampiri.

Manfaat Fulnadi :

a. Murni syari'ah

Fulnadi dikelola sesuai prinsip syari'ah memberi kesempatan untuk saling menolong dari berbagai kebahagiaan dengan sesama peserta (tabarru) sehingga Insha Allah menambah berkah.

b. Perlindungan Menyeluruh

Menyediakan berbagai mamfaat perlindungan orang tua ketika musibah terjadi seperti pembebasan kotribusi dan pemberian santunan.

c. Santunan Duka

Peserta akan mendapatkan santunan duka dan saldo dana tabungan jika Penerima Hibah (anak) Mengalami musibah meninggal dunia dalam periode akad.

²⁹*BrosurProdukFulnadiAsuransi Takaful cabang BengkuluTahun 2019*

d. Proteksi hingga Perguruan Tinggi

Memastikan buah hati anda dapat menerapuh bangku pendidikan hingga perguruan tinggi tanpa khawatir dengan kemungkinan musibah di masa mendatang.

e. Dana Pendidikan Terjadwal

Mempersiapkan dan menyediakan dana pendidikan ketika hati anda memasuki jenjang pendidikan TK, SD, SMP, SMA. hingga perguruan tinggi.

f. Uang Saku

Menyiapkan uang saku selama 5 tahun buah hati anda menjalani studi Perguruan Tinggi.

g. Biaya Kompetitif

Biaya polis hanya Rp. 25.000,- biaya bulanan Rp. 15.000,- (mulai tahun kedua); biaya Free Look Rp 100.000,- (Jika melakukan Free Look); serta biaya administrasi klaim hanya 1 % dari nilai klaim (maksimum Rp. 50.000,-).

Pembayaran kontribusi dapat dilakukan sesuai keinginan wulanan nasabah baik bulanan (minimum Rp 200.000) triwulanan (minimum Rp. 500.000.-), semesteran (minimum Rp 1.000.000,-), tahunan (minimum Rp. 2.000.000,-), atau sekaligus (minimum Rp. 10.000.000).

2. Takafulink Salam

Takafulink Salam merupakan program unggulan yang direncanakan untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu kita untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagi tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua. Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkatkan dari tahun ke tahun³⁰.

Manfaat Takafulink Salam :

a. Murni Syariah

Takafulink Salam dikelola sesuai prinsip Syariah memberikan kesempatan untuk saling menolong dari berbagai kebahagiaan dengan sesama peserta (tabarru) sehingga insya allah menambah berkah.

b. Perlindungan maksimal

Memberikan manfaat perlindungan jiwa hingga usia 70 tahun. Menyediakan asuransi tambahan (*rider*) yang bebas dipilih berupa: perlindungan terhadap 49 jenis penyakit kritis, kecelakaan diri cacat tetap total akibat tunai harian untuk rawat inap. penyakit atau kecelakaan, serta manfaat tunai harian untuk rawat inap.

c. Pembebasan Kontribusi

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis apabila terjadi musibah meninggal dunia (*payor term*), cacat tetap

³⁰Brosur Produk Takafulink Salam Asuransi Takaful cabang Bengkulu Tahun 2019

total akibat penyakit dan kecelakaan (*payor TPD*), serta apabila pemegang polis terdiancsa terkena penyakit kritis.

d. Keleluasaan Berinvestasi

Nasabah dapat memilih model investasi sesuai dengan profil nasabah. Takafuling Salam menawarkan empat jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan ketentuan nasabah.

e. Kemudahan Berasuransi

Berbagai kemudahan dalam berasuransi akan nasabah dapatkan seperti cuti premi (*premium holiday*) setelah tahun ke-5, laporan berkala terkait laporan investasi nasabah serta penarikan dan pengalihan dana kapan saja.

f. Penghitungan zakat maal

InsyaAllah investasi nasabah akan aman dan karenakan diperhitungkan terhadap zakat maal nasabah tersebut.

g. Biaya Kompetitif

Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama. Biaya administrasi sebesar Rp 25.000,- per bulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke 2, tidak ada biaya penarikan. Biaya *Free Look*, pengalihan dan penarikan hanya akan dikenakan jika nasabah melakukan transaksi.

h. Pembiayaan Fleksibel

Kontribusi yang berjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulan, bulanan, atau sekaligus, dan *Top Up Unregular* untuk meningkatkan dana investasi nasabah itu sendiri.

3. Takafulink Salam Cendikia

Takafulink Salam Cendekia memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh serta merancang untuk memudahkan nasabah merencanakan kebutuhan pembiayaan pendidikan buah hati mulai dari Taman Kanak-kanak sehingga Perguruan Tinggi melalui program investasi. Takafulink Salam melindungi upaya buah hatinasabah dalam meraih cita-cita supaya tidak terbentur oleh persoalan biaya dikemudian hari³¹.

Takafulink Salam Cendekia menawarkan tiga jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan anda yaitu, istiqomah (rasar uang dan sukuk), Mizam (*Balanced*), serta Ahsan (*Balanced Agressive*). Dengan perencanaan yang fleksibel, Takafulink Salam Cendekia menawarkan kemudian kemudian berinvestasi untuk lebih optimal demi buah hati anda dalam meraih cita-cita.

Manfaat takafulink Salam Cendekia :

a. Murni Syariah

Takafuling Salam Cendekia dikelola sesuai prinsip syariah memberi kesempatan untuk saling menolong dari berbagai

³¹BrosurProdukTakafulinkSalamCendekiaAsuransi Takaful cabang BengkuluTahun 2019

kebahagiaan dengan sesama peserta (tabarru) sehingga insya allah menambah berkah.

b. Perlindungan Maksimum

Memberikan manfaat perlindungan asuransi kepada anak (peserta) sejak usia 30 hari dengan manfaat santunan sesuai kebutuhan. Memberikan manfaat tambahan (rider) berupa Asuransi kecelakaan diri dan manfaat tunai harian rawat inap (*cash plan*).

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis apabila terjadi musibah meninggal dunia, cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan. Memberi manfaat tambahan pembebasan kontribusi apabila pemegang polis terdiagnosa terkena penyakit kritis.

c. Kelulusan Berinvestasi

Nasabah dapat memilih model investasi sesuai dengan profil yang telah disesuaikan. Takafulink Salam Cendekia menawarkan tiga jenis investasi yang dapat di kombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

d. Dana Pendidikan hingga Perguruan Tinggi

Mempersiapkan dan menyediakan dana pendidikan ketika buah hati nasabah memasuki jenjang pendidikan TK, SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi.

e. Uang Saku

Menyiapkan uang saku selama 5 tahun buah hati nasabah menjalani studi diperguruan tinggi.

f. Biaya Kompetitif

Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama. Biaya administrasi sebesar Rp 25.000,- perbulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2. Tidak ada biaya penarikan.

g. Biaya Fleksibel

Kontribusi yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semester, triwulan, bulanan atau sekaligus, dan dapat dikombinasikan dengan *Top Up Reguler* serta *Top Up Unreguler* untuk meningkatkan dana investasi nasabah.

4. Produk al-Khairat

Program takaful Al Khairat adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.³²

a. Manfaat

Bila peserta ditakdirkan meninggal dalam masa perjanjian, maka ahli warisnya akan mendapatkan dana santunan meninggal dari asuransi takaful keluarga sesuai dengan jumlah yang direncanakan peserta.

³²BrosurProdukAl-KhairatAsuransi Takaful cabang BengkuluTahun 2019

b. Ketentuan

- a) Usia masuk maksimal 55 tahun
- b) Usia masuk + masa perjanjian maksimal 56 tahun
- c) Jumlah peserta minimal 25 orang dan minimal 90 % dari jumlah karyawan atau instansi
- d) Besarnya manfaat takaful dapat disesuaikan dengan permintaan
- e) Minimal premi tiap kumpulan Rp. 500.000,-

Seorang agen asuransi syariah harus memiliki sikap yang tampak dalam perilaku, yaitu:

- 1) Bekerja secara profesional
- 2) Bersikap melayani dan mempermudah
- 3) Berperilaku baik dan bersimpati
- 4) Bersikap adil terhadap semua *stakeholders*
- 5) Bersaing secara sehat
- 6) Mendahulukan sikap saling tolong menolong³³.

C. Deskripsi Responden

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan untuk melihat deskripsi dari data penelitian. data deskripsi yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan tambahan informasi untuk memahami hasil penelitian yang ada.

Responden dalam penelitian ini memiliki deskripsi sebagai berikut :

³³Linda Hariyanti, Staf Asuransi Takaful Keluarga di Bengkulu, wawancara pada tanggal 26 Juli 2019

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	40	64.5	64.5	64.5
	Wanita	22	35.5	35.5	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

**)sumber : data diolah kuesioner diolah*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 62 responden PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu dari 62 nasabah yang diambil sebagai reponden jenis kelamin responden wanita terdiri dari 35,5% hal ini berarti lebih sedikit perempuan yang menjadi nasabah di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu sedangkan 64,5% Pria dari 62 nasabah pria sebagian besar lebih banyak menjadi reponden .

b. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2

PEKERJAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	10	16.1	16.1	16.1
	Karyawan	9	14.5	14.5	30.6
	Lain-lai	7	11.3	11.3	41.9
	PNS	16	25.8	25.8	67.7
	Wiraswas	20	32.3	32.3	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

**)sumber : data diolah kuesioner diolah*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu nasabah yang diambil sebagai nasabah menunjukan bahwa mayoritas pekerjaan nasabah adalah wiraswasta dengan 32,3% sedangkan nasabah yang pekerjaanya PNS 25,8%, IRT sebanyak 16,1% , karyawan sebanyak 14,5%, lain lain sebanyak 11,3% .dari sini dapat dilihat bahwasanya pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta.

c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

PENDIDIKAN TERAKHIR					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	36	58.1	58.1	58.1
	S2	14	22.6	22.6	80.6
	SMA	12	19.4	19.4	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

**)sumber : data diolah kuesioner diolah*

Berdasarkan tabel 4.3dapat diketahui bahwa nasabahPT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkuluyang di ambil sebagai responden menunjukan bahwa mayoritas adalah S1 yaitu sebanyak 36 orang atau 58,1%. Sedangkan sisanya responden S2 sebanyak 14 orang atau 22,6%. SMA sebanyak 12 orang atau 19,4% hal ini menjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden dengan pendidikan S1 yaitu sebanyak 36 orang yang berpendidikan S1.

d. Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.4

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31-40 TAHUN	15	24.2	24.2	24.2
	41-50 TAHUN	46	74.2	74.2	98.4
	51-60 TAHUN	1	1.6	1.6	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

**)sumber : data diolah kuesioner diolah*

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat diketahui usia responden nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden bahwa mayoritas adalah usia 41-50 tahun yang berjumlah 46 orang atau 74,2% .sedangkan sisanya responden usia 31-40 tahun sebanyak 15 orang atau 24,2%, responden yang berumur 51-60 sebanyak 1 orang atau 1,6% .hal ini menunjukkan yang diambil sebagai responden adalah usia 31-60 tahun.

D. Hasil Penelitian

Kuisisioner yang digunakan untuk menyimpulkan pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT asuransi takaful keluarga kota Bengkulu. Menggunakan tipe pilihan yang terdiri dari 11 item pertanyaan dan masing-masing item pertanyaan terdiri dari 5 alternatif jawaban yaitu SS(Skor 5), S(skor 4), N(skor 3), TS(skor 2), STS(skor 1). Kemudian data yang diperoleh ditabulasikan,

selanjutnya dianalisis guna menjawab permasalahan-permasalahan dalam penelitian.

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Adapun metode yang digunakan pada uji validitas ini menggunakan korelasi *corrected item-total correlation* dimana alat ukur dikatakan valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hasil uji validitas data dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.5
Critical Values Of Correlation Coefficient (r tabel)

N	Deg, Of Freedom (N-2)	Coefficient
		$\alpha = 0,05$
62	60	0,2500

Pada tabel 4.5 diketahui bahwa $N = 62$ koefisien $\alpha = 0,05$ dan $r \text{ tabel}$ sebesar 0,2500. Uji validitas dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$.

1) Uji Validitas Variabel X1 (Premi)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Premi

Nomor Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
X11	0,898	0,2500	Valid
X12	0,908	0,2500	Valid
X13	0,897	0,2500	Valid

Sumber: Data primer diolah 2019

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil dari perhitungan masing-masing pertanyaan pada variabel Premi memiliki nilai r hitung $>0,2500$ sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang ada pada instrumen pertanyaan premi dalam penelitian dinyatakan valid.

2) Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Nomor Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
X21	0,615	0,2500	Valid
X22	0,888	0,2500	Valid
X23	0,879	0,2500	Valid
X24	0,882	0,2500	Valid
X25	0,866	0,2500	Valid

Sumber: Data primer diolah 2019

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa hasil dari perhitungan masing-masing pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai r hitung $> 0,2500$ sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang ada pada instrumen pertanyaan Kualitas Pelayanan dalam penelitian dinyatakan valid.

3) Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Nomor Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,856	0,2500	Valid
Y2	0,884	0,2500	Valid
Y3	0,877	0,2500	Valid

Sumber: Data primer diolah 2019

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa hasil dari perhitungan masing-masing pertanyaan pada variabel Kepuasan Nasabah memiliki nilai r hitung $> 0,2500$ sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang ada pada instrumen pertanyaan Kepuasan Nasabah dalam penelitian dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama, dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran teknik *Cronbach Alpa*, dimana alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpa* $> 0,50$. Adapun hasil dari uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasi Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach Alpha</i>	N of Item	$\alpha = 0,50$	keterangan
--	-----------------------	-----------	-----------------	------------

X1	0,882	3	0,50	Reliabel
X2	0,881	5	0,50	Reliabel
Y	0,833	3	0,50	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2019

Berdasarkan hasil dari tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang bervariasi dan lebih besar dari nilai 0,50. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Untuk menguji normal atau tidaknya menggunakan *Uji Kolmogorov Smirnov*. Berikut ini disajikan hasil uji normalitas data dari penelitian yang sudah dilakukan:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

N		62
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36468702
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.067
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.576
Asymp. Sig. (2-tailed)		.895
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.10 di atas hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikan semua variabel lebih besar dari 0,05 maka nilai residual tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogen data ini dilakukan untuk menentukan apakah varian dari sampel itu sama atau tidak. Untuk mrnguji sampel sama atau tidak menggunakan *Levence test* yaitu *Homogeneity of variance test*. Berikut ini disajikan hasil uji homogen data dari penelitian yang sudah dilakukan :

Tabel 4.11
Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.

X1	3.446	9	51	.238
X2	6.161	9	51	.063

Sumber: Data diolah primer 2019

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji homogenitas data dengan menggunakan *test of homogeneity of variance* menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikan dengan nilai variabel *premi* (X1) $0,238 > 0,05$ yang menunjukkan homogenitas. Dan variabel kualitas pelayanan (X2) dengan nilai $0,063 > 0,05$ menunjukkan bahwa variabel bersifat homogen.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat Nilai *Tolerance* dan *Variance Infention Factor*(VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah Multikolinearitas. Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.12

Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics
-------	-------------------------

	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.331	3.025
X2	.331	3.025

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, hasil uji *Variance Inflation Faktor* (VIF) pada hasil output SPSS tabel *Coefficients*, masing-masing variabel independen memiliki nilai VIF Premi= 3,025 dan Kualitas Pelayanan = 3,025. Masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda tidak terdapat multikolinearitas antara variabel terikat dengan variabel bebas sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

4. Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda karena peneliti ingin mengetahui beberapa variabel independen, serta untuk mengetahui arah hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut tabel uji regresi linier berganda:

Tabel 4.13
Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.436	.977		.447	.657
X1	.116	.136	.113	2.854	.039
X2	.463	.085	.717	5.424	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah primer 2019

Dari tabel 4.13 dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,436 + 0,116X_1 + 0,463X_2 + e$$

Keterangan :

X1 = Premi

X2 = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Nasabah

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dari hasil dari perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan yang menunjukkan bahwa nilai X merupakan regresi yang diasumsikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (β_0) sebesar 0,436 artinya apabila Premi(X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dalam keadaan konstan atau 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) nilainya sebesar 0,436.
2. Premi (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai (β_1) sebesar 0,116
3. Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif terhadap KepuasanNasabah (Y) dengan nilai (β_2) sebesar 0,463.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial adalah uji t yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel Premidan Kualitas Pelayanan secara individual (parsial) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil dari pengujian dapat dilihat variabel independen (kualitas pelayanan dan premi) secara parsial menerangkan variabel dependen (kepuasan nasabah). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai antara t hitung dengan t tabel. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis

Tabel 4.14

Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.436	.977		.447	.657
X1	.116	.136	.113	2.854	.039
X2	.463	.085	.717	5.424	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengolahan uji statistik pada tabel 4.11 di atas,

hasil uji t dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat diketahui nilai (sig) $0,039 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen premi berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah . diketahui pada $t_{hitung} 2,854 >$

1,66980 t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel Premi (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat diketahui nilai (sig) $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. diketahui pada $t_{\text{hitung}} 5,424 > t_{\text{tabel}} 1,66980$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.

c. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel Premi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil dari penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15

Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.750	2	109.875	57.063	.000 ^a
	Residual	113.605	59	1.926		
	Total	333.355	61			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, hasil pengolahan uji statistik secara bersama-sama menggunakan SPSS yang menguji antara variabel Premi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) maka diperoleh nilai signifikan F_{hitung} 57,063 > dari f_{tabel} 3,15 dengan tingkat signifikansi 0.000 atau dibawah standar 0.05 dengan demikian Premi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih (variabel bebas) terhadap variasi (naik/turunnya) variabel yang lain (variabel terikat). Berikut ini hasil dari uji koefisien determinasi:

Tabel 4.16
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.659	.648	1.38762

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data primer diolah 2019

Berdasarkan hasil uji *RSquare* pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,659 atau sama dengan 65,9%. Hal ini menyatakan bahwa variabel Premi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 65,9% sedangkan 34,1% ditentukan oleh faktor lain.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu

Hasil penelitian pada PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu dengan menggunakan SPSS 16 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikan uji t dapat diketahui nilai (sig) $0,039 < 0,05$ hasil perhitungan t tabel dan hitung juga menunjukkan pada nilai $t_{hitung} 2,854$ lebih $>$ dari $t_{tabel} 1,66980$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen premi berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel Premi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah variabel Premi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota

Bengkulu. dikatakan berpengaruh karena masih terdapat angka dibelakang koma, baik itu positif ataupun negatif maka tetap saja hasil hipotesisnya berpengaruh meskipun sangat kecil atau sangat lemah. Ada juga yang mengatakan apabila pada sampel ada hubungan positif dan setelah diuji signifikan berada pada wilayah H_0 (menerima H_0), maka pada populasi ada hubungan yang positif tapi tidak signifikan.³⁴

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*).³⁵ Sejumlah uang yang dikeluarkan oleh nasabah kepada pihak asuransi karena adanya suatu perjanjian yang telah disepakati bersama dan jumlah uang tersebut ditentukan oleh pihak asuransi. besarnya uang kontribusi yang diberikan nasabah atau pempol (tertanggung) kepada pihak asuransi (penanggung) yang di dalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan suatu kehilangan yang penetapannya yang sesuai dengan kemampuan nasabahnya.

Jadi perusahaan harus memperhatikan premi sebagai berikut :

1. Tabel Mortalitas

³⁴Ali Maulidi, AC, MA. *Teknik Belajar Statistika 2*. (Jakarta : ALIM'S PUBLISHING, 2015). Hal, 58

³⁵Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaanya...*, hal. 108

kewajiban dasar perusahaan asuransi (penanggung) adalah membayar santunan kematian. Karena itu, penanggung harus mengetahui perkiraan “harapan hidup” orang yang ditanggungnya. Dengan memanfaatkan teori probabilitas dan statistik, “harapan hidup” itu dapat dihitung. Hasil-hasil perhitungan yang dikerjakan oleh aktuaris, disusun dalam sebuah tabel yang dinamakan *table mortalitas*.

2. Asumsi Bagi Hasil

dalam asuransi syari'ah tidak ada mengenal unsur bunga, melainkan dengan sistem *tabarru'* (dana sosial) yang diberikan kepada pihak nasabah yang berapa persennya dari uang kontribusi, dana *tabarru'* sifatnya menolong ke sesama umatnya.

3. Biaya-biaya asuransi yang adil dan tidak menzalimi peserta

Unsur premi pada asuransi syari'ah terdiri dari unsur *tabarru'* dan tabungan (untuk asuransi jiwa), dan unsur *tabarru'* saja (untuk asuransi kerugian dan (*term insurance* pada *life*)). Unsur *tabarru'* pada asuransi jiwa, perhitungannya diambil dari tabel mortalitas (harapan hidup), yang besarnya tergantung usia dan masa perjanjian. Semakin tinggi usia dan semakin panjang masa perjanjian, maka semakin besar pula nilai *tabarru'*.

Hasil penelitian inidi pertegas oleh hasil penelitian dari Siti Muazizah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung bahwa responden cenderung setuju dengan indikator

Tabel Mortalitas dalam premi terhadap kepuasan nasabah, pada jangka waktu pembayaran premi atau uang kontribusi sesuai yang tertera dipolis dan nasabah lebih tertarik dengan asuransi syariah karena unsure perhitungan premi atau uang kontribusi berasal dari iuran dana *tabarru'* atau social. dapat disimpulkan bahwa premi mempengaruhi nasabah meskipun hanya sedikit dalam keputusan menjadi nasabah di Asuransi syariah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu

Hasil penelitian pada PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu dengan menggunakan SPSS 16 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikan uji t sebesar $0,000 < 0,05$ hasil perhitungan t tabel dan t hitung juga menunjukkan nilai $t_{hitung} 5,424 >$ dari $t_{tabel} 1,66980$ disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu.

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang harus diutamakan dalam pelayanan, yang sesuai dengan harapan standar setiap nasabah. suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia

dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan. Bahwasanya kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan ,keinginan dan memenuhi apa yang telah di inginkan. Itulah harapan para pengusaha untuk para nasabah atau pelanggan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah.

Bahwasanya kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan ,keinginan dan memenuhi apa yang telah di inginkan. Itulah harapan para pengusaha untuk para nasabah atau pelanggan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah.

Jadi perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

6. Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
7. Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
8. Daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
9. Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik , resiko atau kerag-raguan .

10. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan mematuhi peraturan para pelanggan.

Hasil penelitian juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan, Ade Irma, dimana diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah, yang mana kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut uji t penelitian PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung.³⁶

3. Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu

Hasil penelitian pada PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu dengan menggunakan SPSS 16 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikan uji F sebesar $0,000 < 0,05$ begitu juga dengan hasil F hitung dan F tabel menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 57,063 ini berarti bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar 3,15 maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel Premi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu. dikatakan berpengaruh karena masih terdapat angka

³⁶Ade Irma Suryani,
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi takaful umum cabang Pekan Baru. (Pekan Baru: Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarifkalim Riau, 2012

dibelakang koma, baik itu positif ataupun negatif maka tetap saja hasil hipotesisnya berpengaruh meskipun sangat kecil atau sangat lemah. Ada juga yang mengatakan apabila pada sampel ada hubungan positif dan setelah diuji signifikan berada pada wilayah H_0 (menerima H_0), maka pada populasi ada hubungan yang positif tapi tidak signifikan³⁷

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*).³⁸ Sejumlah uang yang dikeluarkan oleh nasabah kepada pihak asuransi karena adanya suatu perjanjian yang telah disepakati bersama dan jumlah uang tersebut ditentukan oleh pihak asuransi.

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang harus diutamakan dalam pelayanan, yang sesuai dengan harapan standar setiap nasabah. Hal ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono³⁹ yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan. Bahwasanya kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan, keinginan dan memenuhi apa yang telah diinginkan. Itulah harapan para pengusaha

³⁷Ali Maulidi, AC, MA. *Teknik Belajar Statistika 2*. (Jakarta : ALIM'S PUBLISHING, 2015). Hal, 58

³⁸Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaanya...*, hal. 108

³⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hal. 25

untuk para nasabah atau pelanggan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah. Kepuasan nasabah berawal dari penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan dan premi yang ditawarkan yang sesuai dengan keinginannya atau harapan setiap nasabah. Harapan tersebut muncul berdasarkan pelayanan yang sebelumnya (pengalaman) serta berita dari mulut kemulut yang sampai pada nasabah yang lain. Kualitas pelayanan harus memiliki pandangan yang menarik sehingga nasabah memberikan nilai positif dan nasabah merasa puas jika kualitas pelayanan dan premi yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah.

Bahwasanya kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan, keinginan dan memenuhi apa yang telah diinginkan. Itulah harapan para pengusaha untuk para nasabah atau pelanggan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah.

Hasil penelitian ini mempertegas hasil penelitian yang dilakukan oleh fina, factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi kesehatan, (*fulmedicar takaful*) dengan hasil analisis yaitu membuktikan bahwa pelayanan yang bersama-sama, premi, produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan takaful.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu Hasil penelitian disimpulkan bahwa variabel independen premi berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikan uji t dapat diketahui nilai (sig) $0,039 < 0,05$ hasil perhitungan t tabel dan hitung menunjukkan pada nilai $t_{hitung} 2,854$ lebih > dari $t_{tabel} 1,66980$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen premi berpengaruh signifikan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah indikator yang paling berpengaruh nomor 2.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan bahwa nilai signifikan uji t sebesar $0,000 < 0,05$ hasil perhitungan t tabel dan t hitung juga menunjukkan nilai $t_{hitung} 5,424 >$ dari $t_{tabel} 1,66980$ disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah indikator yang paling berpengaruh nomor 1.

3. Berdasarkan hasil uji signifikan uji signifikan uji F sebesar $0,000 < 0,05$ begitu juga dengan hasil F hitung dan F tabel menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 57,063 ini berarti bahwa nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} sebesar 3,15 dengan nilai *R Square* sebesar 0,659 atau sama dengan 65,9%. Hal ini menyatakan bahwa variabel Premi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 65,9% sedangkan 34,1% ditentukan oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kajian teori, berikut ini dikemukakan saran objek penelitian maupun penelitian lainnya yang ingin mengembangkan penelitian sejenis :

1. Bagi pihak PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu hendaknya lebih ditingkatkan
2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan memasukkan variabel yang lain yang belum dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini karena terdapat variabel lain yang ,mungkin juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan memotivasi nasabah untuk menggunakan produk asuransi syariah .

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin Abdullah. *Asuransi Syariah: Keberadaanya dan Kelebihanya di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta: IKAPI, 2006
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi*, 2003
- Darmawan Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014
- Dorothea Wahu Ariani. *Pengendalian Kualitas Statistik Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004
- Hasan iqbal, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012
- Herman Darmawi. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara *Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2000
- Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah; Deskripsi dan Ilustrasi* Yogyakarta, 2003
- Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002
- Kotler Philip dan Lane Keller Kevin, *Manajemen Pemasaran* 2009
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008
- Sudarsono Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah; Deskripsi dan Ilustrasi* Yogyakarta, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif banduung*, 2016
- Syakir Sula Muhammad. *Asuransi Syariah*. Jakarta: Gema Insani, 2004
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian "Suatu Pendekatan Praktik"*. Jakarta : ineka Cipta, 2002
- Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2001
- Tjiptono Fandy, *Service, Quality, Satisfaction. Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2001

UU RI No. 2 Tahun 1992 *Tentang Perasuransian*

Wahu Ariani Dorothea, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004

Fina, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi kesehatan Fulmedicar tafakul*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Kusumawati Dessy Arum, *Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Premi Asuransi Mitra Mabur Terhadap Preferensi Nasabah Ajb Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta*), skripsi 2016

Minatiningsih Cahya, *Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (Ajb) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Nugraha Hari Susanti, *The effect Of Insurance Premiums And Service Quality Toward Customer Satisfaction Of Insurance* (Case Study Of Bumiputera 1912 Life Insurance Executive Branch Semarang, Jurnal Internasional Tahun 2011

Siti Muazizah *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung*) skripsi tahun 2018

Suryani Ade Irma, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi takaful umum cabang Pekan Baru*. (Pekan Baru: Skripsi Universitas Islam Negri Sultan Syarif kalim Riau, 2012

UU RI No. 2 Tahun 1992 *Tentang Perasuransian*

Dikutip dari <http://takaful.co.id/profil-perusahaan>

Brosur Produk Takafulink Salam Asuransi Takaful cabang Bengkulu Tahun