

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama BumiPutra Syariah Tulungagung**

Hasil penelitian pada PT AJB BumiPutra Syariah Tulungagung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pengaruh yang positif dikalangan nasabah PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung ini terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Yang sesuai dengan hasil Uji T yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16 ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang harus diutamakan dalam pelayanan, yang sesuai dengan harapan standar setiap nasabah. Hal ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono<sup>62</sup> 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 di inginkan. Itulah harapan para pengusaha untuk para nasabah atau pelanggan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah.

---

<sup>62</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hal. 25

Pelayanan yang telah dibangun oleh perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera telah melekat dibenak nasabah sebagai pelayanan yang ramah dan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, pihak Asuransi Bumiputera sebaiknya mempertahankan kualitas pelayanan serta ruang layanan Asuransi Syariah yang sekarang ini telah ada karena kualitas pelayanan yang ada telah dinilai oleh para nasabah, nasabah mampu mempengaruhi keputusan nasabah yang lainya untuk menjadikan nasabah yang loyal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden cenderung setuju indikator bukti langsung dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan alasan dan tanggapan dari responden yang sudah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kuat mempengaruhi nasabah dalam keputusan untuk menjadi nasabah.

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.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Ade 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 Syarif kalim Riau, 2012)

## 2. Pengaruh Premi terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama BumiPutra Syariah Tulungagung

Hasil penelitian pada PT Asuransi Jiwa Bersama BumiPutra Syariah di Tulungagung dengan menggunakan SPSS 16 hasil Uji T sesuai batas signifikan 0,05 dengan hasil signifikan Uji t  $0,241 > 0,05$  yang bebrarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak maka dapat diartikan bahwa variable independen premi berpengaruh dengan variable dependen yaitu kepuasan nasabah. Hal ini sama dengan teori dari Ali Maulidi<sup>64</sup> 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 menagatakan 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.<sup>65</sup>

Namun premi disini tidak bisa mendukung secara konsisten, alasan kenapa premi tidak sesuai dengan teori karena sebagian nasabah tidak terlalu peduli dengan apa yang telah dikeluarkan premi terhadap nasabah, nasabah tidak terlalu mengawatirkan tentang adanya premi, yang diperhatikan dalam nasabah adalah suatu pelayanan yang memuaskan beserta fasilitas yang nyaman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden cenderung setuju dengan indikator Tabel Mortalitas dalam premi terhadap kepuasan nasabah, pada jangka waktu pembayaran premi atau uang kontribusi sesuai yang tertera di

---

<sup>64</sup> Ali Maulidi, AC, MA. *Teknik Belajar Statistika 2*. (Jakarta : ALIM'S PUBLISHING, 2015). Hal, 58.

polis dan nasabah lebih tertarik dengan asuransi syariah karena unsure perhitungan premi atau uang kontribusi berasal dari iuran dana *tabarru'* atau social. Berdasarkan alasan dan tanggapan dari responden yang sudah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa premi mempengaruhi nasabah meskipun hanya sedikit dalam keputusan menjadi nasabah di Asuransi syariah.

Hasil penelitian tidak mendukung secara konsisten karena pada hasil penelitian Cahya Minatiningsih, bahwa premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinya pengaruh variable premi yang tinggi sehingga dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi. Jelas dalam hal ini berbeda dengan hasil penelitian, bahwasanya premi berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>66</sup>

### **3. Pengaruh kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung**

Hasil pengujian penelitian dari SPSS 16 Uji F diketahui bahwa variable-variabel terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama BumiPutra Syariah Tulungagung.

Hasil pengujian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan, dan premi juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama BumiPutra Syariah Tulungagung. Dari fakta

---

<sup>66</sup> Cahya Minatiningsih, Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat menjadi Nasabah AJB Kantor cabang Purwokerto. (Yogyakarta:Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2016)

tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah yang secara dominan, karena variabel premi hanya memiliki pengaruh namun sangat kecil. Namun dalam perusahaan asuransi ada hal yang membuat nasabah merasa puas dengan adanya lokasi asuransi syariah yang tidak menyulitkan nasabah atau mudah dijangkau.

Kepuasan nasabah merupakan suatu kesetiaan yang dirasakan oleh nasabah untuk menjadikan diri tetap menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Syariah, kepuasan nasabah adalah komitmen untuk berlangganan kembali atau melakukan transaksi.

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.

Begitu juga sebaliknya jika premi yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan dari pihak Asuransi dan nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan yang telah diterapkan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Fina yang menguji factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi

kesehatan, dengan hasil analisis yaitu membuktikan bahwa pelayanan yang bersama-sama, premi, produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi kesehatan tafakul.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Fina, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi kesehatan Fulmedicar Tafakul. (Yogyakarta: Skripsi UIN Kalijaga, 2014)