

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH ASURANSI SYARIAH (STUDI PADA NASABAH
PT. ASURANSI JASA RAHARJA PUTERA
CABANG JAMBI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

SABITA AZ-ZAHRA

NIM : 501190189

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA
SAIFUDDIN
JAMBI
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sabita Az-zahra
NIM : 501190189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
IslamJurusan : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:
**"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH ASURANSI SYARIAH (STUDI PADA NASABAH PT.
ASURANSI JASA RAHARJA PUTERA CABANG JAMBI)"** adalah benar-
benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain.
Apabila dikemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima
sanksi yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan
bilamana diperlukan.

Jambi, 24 Juni 2023

Pembuat Pernyataan



Sabita Az-zahra
NIM. 501190189

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Jambi, 24 Juni 2023

Pembimbing I : H. Sissah, S.Ag., M.H.I

Pembimbing II : Eri Nofriza, SST, M.E.

Alamat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Jalan Jambi-Muaro Bulian KM 16, Simp. Sei Duren Jambi
Luar Kota, Muaro Jambi, Jambi (36361).
Website : <https://febiuinjambi.ac.id>

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Di-
Jambi

NOTA DINAS

Assalamualaikum Wawarahmatullahi Wabaraktuh

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Sabita Az-zahra NIM: 501190189 yang berjudul: **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH ASURANSI SYARIAH (STUDI PADA NASABAH PT.ASURANSI JASA RAHARJA PUTERA JAMBI)"** telah disetujui dan dapat diajukan untuk diujikan pada ujian skripsi dengan tujuan untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Maka dengan ini kami mengajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikian nota dinas ini kami buat, kami ucapkan terimakasih. Semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa, dan bangsa.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Yang menyatakan,

Dosen Pembimbing I



H. Sissah, S.Ag., M.H.I
NIP. 19650215 199903 1 001

Dosen Pembimbing II



Eri Nofriza, SST, M.E.
NIP. 19901126 202012 2 006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363.
Telp/Fax : (0741) 583183-584118 website :

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-206/D.V/PP.00.9/08/2023

Skripsi dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah (Studi Pada Nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi)" yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Sabita Az-zahra
NIM : 501190189
Tanggal ujian skripsi : 18 Juli 2023
Nilai munaqasyah : 76,25 (B+)

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu (S.1) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Tim Munaqasyah/Tim Penguji
Ketua Sidang

Dr. Elyanti Rosmanidar, M.Si
NIP. 19790902 200710 2 001

Efnita Anita, SE., M.E.Sy
NIP. 19860717 201503 2 004

Penguji II

Beid Fitrianova Andriani, ST., M.E
NIDN. 2008091101

Pembimbing I

Drs. H. Siswah, M.H.I
NIP. 19650215 199903 1 001

Pembimbing II

Eri Notriya, M.E
NIP. 19901126 202012 2 006

Sekretaris Sidang

Neneng Sudharvati, M.M
NIDN.2002117801

Jambi, 01 Agustus 2023
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Dekan



Dr. A.A. Miftah, M.Ag
NIP. 197311251996031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا^ق لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ^ق
رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا^ق رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا
كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا^ق رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا
بِهِ^ق وَاعْفُ عَنَّا^ق وَارْحَمْنَا^ق أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى
الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

“Allah tidak membebani seseorang dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya, (Mereka berdoa), "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir."¹

(QS. Al-Baqarah : 286)

¹ QS. Al-Baqarah:: 286

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘aalamiin

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas segala nikmat yang telah diberikan baik kesehatan jasmani maupun rohani. Shalawat beriring salam juga di panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman zahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Ayahanda Indra Setiawan dan Ibunda Eva Yusnita. Terima kasih atas dukungannya baik moril maupun materi yang telah engkau berikan selama ini, maafkan keterlambatan anakmu, doain anakmu semoga sukses dunia dan akhirat.

Terimakasih kepada adik M. Ilham Rabbani dan Alika Zahirah serta keluarga besar kursina, atas segala dukungan, bantuan dan do‘a yang kalian berikan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Terima kasih kepada kedua pembimbing skripsi saya Bapak, H.sissah, S.Ag., M.H.I selaku pembimbing I dan Ibu Eri Nofriza SST, M.E. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan dan arahan kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih kepada teman-teman seperjuanganku, M.Ardani, Rika Hubbina, Waifa Nuraprilia, Siraj Aiqa Zhofiri, Rian Ivandri Hidayatullah, Erlin Alhamrani, Febby Anggita, Kurniawati Syawalinda, Fitriawati, Resi Sutriani, Suci Putri Utami, dan Satlina Novrita yang selalu ada mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan do‘a dan semangat yang begitu luar biasa, terima kasih untuk selalu ada dalam suka maupun duka kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Terima kasih kepada teman-temanku Miranda, Yuni, Odelia, Rini, dan Prastiwi yang juga selalu memberikan saran dan support kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Semoga kita semua dalam Ridho-Nya dan menjadi amal baik dan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin yaarobbal „alamiin

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Abstrak

Pada hakikatnya, manusia setiap waktu dihadapkan dengan sederet bahaya yang mengancam jiwa, harta, kehormatan, agama, dan tanah airnya². Kendala tersebut dapat dinaungi oleh sebuah badan, badan tersebut adalah asuransi. Asuransi merupakan sesuatu yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, di mana sebagian besar masyarakat Indonesia sudah melakukan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi, baik perusahaan asuransi milik negara maupun milik swasta nasional.³Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut membuat nasabah untuk memutuskan memilih perusahaan tersebut, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan.⁴Keputusan nasabah dalam memilih, meliputi faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi.Dengan adanya faktor tersebut masalah yang dihadapi sebuah perusahaan asuransi adalah pemahaman nasabah terhadap asuransi agar meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya dengan mengambil keputusan yang tepat terhadap perusahaan asuransi tersebut.⁵Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *random sampling*. Penelitian ini menggunakan alat hitung spss versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini variabel-variabel tersebut valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik penelitian ini berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Kata Kunci : Produk, Besaran Premi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

² Husain Syahatah, "Asuransi Dalam Perspektif Syariah", (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006), hlm.1.

³ Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246

⁴ Herman Darmawi, Manajemen Asuransi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) , hlm.1.

⁵ Herman Darmawi, Manajemen Asuransi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) , hlm.1.

Abstract

In essence, every time humans are faced with a series of dangers that threaten their life, property, honor, religion, and homeland. These constraints can be overshadowed by an agency, the agency is insurance. Insurance is something that is familiar to the people of Indonesia, where most Indonesian people have entered into insurance agreements with insurance companies, both state-owned and national private insurance companies. The success of an insurance company is also greatly influenced by how the company makes customers decide to choose that company, and one of them is by providing services to customers that should be directed to continuous service. The customer's decision in choosing includes product factors, service quality and premium amount. Given these factors, the problem faced by an insurance company is the customer's understanding of insurance so that the number of customers increases each year by making the right decisions for the insurance company. This study aims to determine and analyze the effect of product, premium amount, and service quality on customer decisions in choosing Jasa Raharja Putera Jambi Branch insurance. The research method used is descriptive quantitative. Samples were taken as many as 100 respondents with random sampling technique. This study used the SPSS calculator version 22. The results showed that the product, premium amount, and service quality had a positive and significant impact on the customer's decision to choose Jasa Raharja Putera Jambi Branch insurance. Based on data analysis in this study, these variables are valid and reliable. In testing the classical assumptions of this study, the distribution is normal, there is no multicollinearity, and there is no heteroscedasticity.

Keywords : Product, Premium Amount, Service Quality, Customer Decision

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'amin, Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah (Studi Pada Nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi)**". Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal ini dikarenakan keterbatasan penulis, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang memperbaiki segala kekurangan. Dengan penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Penulis juga banyak mendapat bimbingan, arahan, motivasi, dan dukungan baik moril maupun materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. H.Sissah, S.Ag., M.H.I selaku dosen pembimbing I dan Eri Nofriza, SST, M.E. selaku dosen pembimbing II, terimakasih atas arahan dan bimbingannya selama ini kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikannya.
2. Prof. Dr. H. Su'aidi Asyari, MA.,Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Dr. A.A.Miftah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Dr. Elyanti Rosmanidar, S.E., M.Si selaku wakil dekan I, Titin Agustin Nengsih S.Si., M,Si., Ph.D selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Addiarrahman, S.H.I., M.S.I Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

5. Dr. Usdeldi, M.E., M.Si.. C.A dan Sri Rahma, S.E., M.E selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
6. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajar dan memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga peneliti menjadi lebih dewasa dalam bersikap, berfikir, dan bertindak.
7. Pejabat dan Para Pustakawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
8. Teman-teman Ekonomi Syariah 2019 yang telah menemani penulis selama perkuliahan.
9. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungannya baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, jika terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam penulisan ataupun penyebutan nama, instansi, dan lain sebagainya mohon untuk dimaafkan. Selain itu juga penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat di perlukan agar bisa menjadi catatan yang lebih baik untuk kedepannya. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan pembaca.

Jambi, 24 Juni 2023

Penulis



Sabita Az-zahra

NIM. 501190189

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
NOTA DINAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	13
B. Studi Relevan	20
C. Kerangka Berfikir.....	24
D. Hipotesis	25
E. Hipotesis Statistik	25
F. Hubungan Antar Variabel Penelitian	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Jenis dan Sumber Data	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Metode Penarikan Sampel.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Definisi Operasional Variabel.....	34
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian (PT.Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi).....	42
B. Hasil Penelitian	49
C. Pembahasan.....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Implikasi.....	69
C. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Asuransi Syariah Pada Asuransi Jasa Raharja Putera(JP-INSURANCE).....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Variabel Pada Penelitian	35
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Produk	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Besaran Premi	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial)	60
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan).....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.JASA RAHARJA PUTERA CABANG JAMBI (TYPE D)	44
Gambar 4.2 Berdasarkan Menjadi Nasabah atau Tidak Menjadi Nasabah.....	49
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Agama	50
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	52
Gambar 4.7 Karakteristik Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah	52
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Pada hakikatnya, manusia setiap waktu dihadapkan dengan sederet bahaya yang mengancam jiwa, harta, kehormatan, agama, dan tanah airnya. Serta manusia juga dihadapkan dengan beragam resiko kecelakaan, mulai dari kecelakaan transportasi udara hingga angkutan darat dengan beragam jenisnya, ditambah lagi kecelakaan kerja, kebakaran, perampokan, pencurian, sakit hingga kematian. Lalu juga ancaman mental, seperti kegelisahan mental, perilaku buruk orang yang berinteraksi dengannya, ancaman globalisasi ekonomi, dan lain sebagainya.⁶

Kendala tersebut dapat dinaungi oleh sebuah badan, badan tersebut adalah asuransi. Asuransi merupakan sesuatu yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, di mana sebagian besar masyarakat Indonesia sudah melakukan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi, baik perusahaan asuransi milik negara maupun milik swasta nasional. Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246 menyatakan bahwa :

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.”⁷

Selain itu, terdapat pengertian otentik tentang asuransi yang saat ini berlaku adalah yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian Bab 1 pasal 1, yang berbunyi sebagai berikut:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, memberikan penggantian kepada tertanggung karena

⁶Husain Syahatah, “Asuransi Dalam Perspektif Syariah”,(Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006), hlm.1.

⁷ Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246

kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggungjawabkan.”⁸

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut membuat nasabah untuk memutuskan memilih perusahaan tersebut, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan.⁹ Keputusan nasabah dalam memilih, meliputi faktor produk, besaran premi dan kualitas pelayanan. Dengan adanya faktor tersebut masalah yang dihadapi sebuah perusahaan asuransi adalah pemahaman nasabah terhadap asuransi agar meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya dengan mengambil keputusan yang tepat terhadap perusahaan asuransi tersebut.¹⁰

Keputusan nasabah (perilaku konsumen), perilaku konsumen adalah sebuah studi yang mempelajari individu, kelompok, maupun organisasi dalam memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah proses dimana seorang konsumen menentukan produk mana yang akan dibeli.¹¹

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.¹² Produk yang akan dibeli pasti bermanfaat dan memiliki nilai. Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli suatu produk. Dengan kata lain, bahwa pemasaran itu pada akhirnya adalah bagaimana menimbulkan

⁸ Republik Indonesia, 1992. Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

⁹ Herman Darmawi, Manajemen Asuransi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) , hlm.1.

¹⁰ Herman Darmawi, Manajemen Asuransi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) , hlm.1.

¹¹ Kotler, Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

¹² Kotler.1997, Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prentice Hall.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



suatu asosiasi yang erat antara nasabah dengan produknya.¹³ Menciptakan hubungan yang erat antara nasabah dengan produk itulah yang menjadi masalah yang dihadapi oleh perusahaan dalam memasarkan produknya.

Dengan tingkat perkembangan teknologi yang semakin canggih, perusahaan dengan mudah memproduksi produk yang lebih baik dan cepat serta pada akhirnya produk yang beredar di masyarakat dapat melebihi dari yang dibutuhkan. Hal ini menyebabkan konsumen dihadapkan pada produk yang sangat beragam dan memberikan alternatif dalam mengambil keputusan untuk memilih produk.¹⁴

Selain produk, terdapat faktor besaran premi. Besaran premi adalah iuran berkala (bulanan atau tahunan) yang wajib dibayar nasabah asuransi ke perusahaan asuransi yang telah disepakati kedua belah pihak tersebut. Besaran premi setiap perusahaan asuransi tentunya berbeda-beda, sehingga sebelum memilih perusahaan asuransi pastinya nasabah juga menilai dari bagaimana sistem besaran premi suatu perusahaan tersebut.¹⁵

Sistem pembayarannya berasal dari premi yang dibayarkan ketika bekerja sama dengan asuransi ini. Sama halnya seperti asuransi pada umumnya, kita harus membayar premi bulanan dan biayanya tergantung apa yang kita asuransikan, baik itu asuransi jiwa, asuransi rumah ataupun aset lainnya. Besaran premi ini ditentukan oleh beberapa faktor yaitu, faktor jenis asuransi yang diambil oleh konsumen, faktor profil tertanggung seperti usia, pekerjaan, riwayat penyakit dan lain sebagainya, faktor jenis dan nilai aset yang diasuransikan serta cakupan tertanggung. Sistem pada asuransi ini memberikan perlindungan jika kita berlangganan asuransinya. yang mana kita secara sadar membayar premi ke Asuransi Jasa Raharja Putera untuk mendapat perlindungan dari asuransi ini, sehingga bukan otomatis mendapatkan asuransi jika mengalami kecelakaan di dalam ranahnya, baik jalan raya, jalan tol, dan

¹³ Danang Sunyoto, Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: CAPS, 2014), hlm.69

¹⁴ Dr.M.Anang Firmansyah,2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta : Deepublish.

¹⁵ Dr.M.Anang Firmansyah,2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta : Deepublish.

lain sebagainya.¹⁶

Faktor yang terakhir adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan juga diperlukan dalam suatu perusahaan asuransi untuk memikat nasabah, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong nasabah untuk memilih asuransi tersebut.¹⁷

Seiring berkembangnya zaman, perusahaan asuransi konvensional juga mendirikan unit perusahaan asuransi yang berbasis syariah. Asuransi syariah didirikan dengan tujuan untuk meminimalkan dampak negatif dari risiko tertentu. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dalam fatwanya tentang pedoman umum asuransi syariah, memberi definisi tentang asuransi menurutnya, Asuransi Syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabarru" yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.¹⁸

Landasan dasar asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggunggaan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran Islam. Yaitu Al-qur'an dan Al-hadits, maka landasan yang dipakai dalam hal ini tidak jauh berbeda dengan metodologi yang dipakai oleh sebagian ahli hukum islam.¹⁹

Sama halnya di Provinsi Jambi, terdapat cabang PT. Asuransi Jasa Raharja Putera yang merupakan anak perusahaan Jasa Raharja. Perusahaan asuransi ini biasa disebut JP-Insurance, merupakan perusahaan asuransi umum yang merupakan anak perusahaan asuransi milik negara (BUMN).PT Jasa Raharja Putera didirikan pada 27 November 1993 di Jakarta, perusahaan ini

¹⁶ Asuransi Jasa Raharja Putera. Diakses pada 16 Oktober 2022 dari Artikel ilmiah: <https://lifepal.co.id/asuransi/jasaraharja-putera/>.

¹⁷ Danang Sunyoto, Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: CAPS, 2014), hlm.69

¹⁸ Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah

¹⁹ Hasan Ali, Op.Cit, hlm. 104

telah memberikan layanan asuransi yang luas kepada masyarakat di seluruh Indonesia selama lebih dari dua dasawarsa. PT Jasa Raharja Putera sudah memiliki 27 kantor cabang dan 86 kantor pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Jambi.

PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi juga menyediakan produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan yang berbasis syariah. Maksud dan tujuan asuransi tersebut adalah berusaha dalam bidang Asuransi dan Suretyship baik secara Konvensional maupun dengan Prinsip Syariah dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Sebagai antisipasi pergerakan potensi pasar syariah yang didasarkan oleh potensi mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam serta semakin berkembangnya usaha berbasis syariah maka, Perseroan mengimplementasikan potensi tersebut kedalam upaya untuk menjalankan Unit Usaha Syariah.²⁰

Ini menunjukk bahwa keberhasilan sistem dalam asuransi yang berbasis syariah ini didukung oleh produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi jasa raharja putera tersebut. Seperti terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Asuransi Syariah Pada Asuransi Jasa Raharja Putera (JP-INSURANCE).

Tabel	Jumlah Nasabah	Jumlah Perubahan
2018	19.320	-
2019	17.892	-1.428
2020	9.231	-8.661
2021	12.100	2.869
2022	12.430	330

Sumber : PT. Asuransi Jasa Raharja Putera (JP-INSURANCE) Cabang Jambi.

²⁰ JP Syariah-JRP Insuranse. Diakses pada 20 Oktober 2022 dari Artikel ilmiah: <https://jrp.co.od//>.

Dari Tabel 1.1 diatas, dapat dilihat jumlah nasabah syariah pada Asuransi Jasa Raharja Putera dari Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2022 mengalami fluktuasi. Tetapi jumlah nasabahnya sudah mulai banyak artinya, asuransi syariah ini juga sangat diminati oleh masyarakat. Ini terlihat pada tahun 2018, meskipun sampai tahun 2020 menurun tetapi untuk tahun 2022 sudah mulai kembali naik dan bisa diartikan tahun-tahun selanjutnya terus mengalami peningkatan.

Jumlah Nasabah pada 2018 dengan jumlah sebesar 19.320, dibidang pada tahun ini merupakan jumlah nasabah paling tinggi dari pada tahun lainnya, dikarenakan pada tahun ini asuransi tersebut sangat rajin mempromosikan dan menyebarkan produk asuransinya kepada masyarakat dibandingkan tahun lain yang sudah agak jarang, dan juga pada 2018 ekonomi masyarakat jambi lagi naik dan menyadari bahwa mereka membutuhkan asuransi dan produk yang mereka butuhkan pada asuransi ini pun tersedia karena produknya yang beragam.

Lalu pada tahun 2019 dengan jumlah nasabah sebesar 17.892, mengalami sedikit penurunan nasabah dengan jumlah perubahan 1.428 nasabah, dikarenakan pada akhir tahun ini, kondisi pasar agak tidak stabil dan banyaknya muncul kompetitor asuransi lain, serta banyak beredar asuransi yang beredar tidak benar yang meberikan kekhawatiran masyarakat untuk menggunakan asuransi serta juga beredar ada asuransi yang iuran preminya tinggi, dan kualitas pelayanannya kurang baik,. Lalu pada Tahun 2020 yang memiliki jumlah nasabah paling rendah dengan jumlah nasabah sebesar 9.231, yang memiliki penurunan jumlah nasabah yang sangat besar yaitu berjumlah 8.661 nasabah , Pada tahun ini merupakan Tahun terberat yang dihadapi negara indonesia, pada tahun ini muncul virus yang bernama covid-19 yang menyebabkan ekonomi di indonesia sangat menurun, mulai dari penurunan dalam negara itu sendiri, sampai dengan penurunan bagi masyarakat, yang mana para pengusaha ataupun penjual banyak mengalami kerugian serta menurunnya daya beli masyarakat karena penurunan ekonomi tersebut serta para pekerja banyak yang di PHK.

Hal ini tidak jauh beda dengan Tahun 2021, dengan jumlah nasabah besar 12.100, yang juga masih mengalami virus covid-19 namun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthajambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNTHAJAMBI
J A M B I

perekonomiannya semakin membaik, dan masyarakat juga makin menyadari bahwa asuransi sangat diperlukan. Pada tahun ini pun jumlah perubahan nasabahnya pun bertambah sebanyak 2.869 dari Tahun 2020. Serta pada Tahun 2022, memiliki jumlah nasabah sebesar 12.430, yang dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tersebut bertambah sebesar 330 dari tahun 2021.

Adapun hasil wawancara dari beberapa konsumen, berdasarkan hasil wawancara dengan pak Faiz selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, nasabah menyatakan bahwa memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan nasabah mendapat iuran besaran premi yang tergolong murah karena pekerjaannya sebagai pegawai kantor di salah satu perusahaan. Di mana, pekerjaan tersebut tergolong minim risiko, sehingga iuran preminya standar. Apalagi nasabah tersebut juga mencari produk asuransi yang berbasis syariah. Pak Faiz pernah mendapat pelayanan yang kurang ramah dari salah satu pekerja di Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi tersebut, namun itu hanya sekali.²¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Linda selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, bu Linda memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan produk yang ditawarkan pada perusahaan ini sudah ada yang berbasis syariah. Dan juga nasabah tersebut senang dengan kualitas pelayanan yang ada diasuransi jasa raharja putera jambi karena menurutnya ramah.²²

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Teti selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, bu Teti memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan besaran premi nya mendapat iuran dengan harga rendah. Namun pada awalnya bu Teti agak bingung dalam memilih produk yang ingin dia asuransikan karena sangat beragam mulai dari yang konvensional dan syariah, serta kurang pahamnya ia mengenai manfaat produk yang ada disana, Seperti antara polis asuransi kecelakaan diri dan polis

²¹ Wawancara dengan nasabah Faiz selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, pada 03 Maret 2023.

²² Wawancara dengan nasabah Linda selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, pada 03 Maret 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



perjalanan, karena keduanya sama-sama memberikan manfaat kecelakaan diri, ia mengira bahwa fungsinya pun juga sama. Tanpa berpikir panjang ia langsung asal memilih salah satu dari keduanya, namun ternyata jaminannya tidak sesuai dengan apa yang ia butuhkan.²³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Iwan selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, Pak Iwan memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi karena dia menyukai pelayanan yang ada di perusahaan tersebut dan juga dia memilih asuransi tersebut dikarenakan rekomendasi dari keluarganya yang bekerja di PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Namun, pak Iwan mendapat iuran premi yang agak tinggi dikarenakan pekerjaannya agak berisiko yaitu sebagai kuli bangunan.²⁴

Berdasarkan tabel dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah syariah pernah mengalami ketidakstabilan yang disebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari guncangan ekonomi atau karena suatu hal yang menjadi tolak ukur nasabah dalam pengambilan keputusannya dalam memilih polis asuransi, mulai dari faktor produk, besaran premi maupun kualitas pelayanannya,. Hal ini yang menarik perhatian penulis untuk melihat bagaimana cara yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi untuk menarik keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah yang ada diperusahaan tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Ani Rakhmanita (2018),” Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pegadaian Syariah”, Pada penelitian ini secara parsial variabel promosi adalah variabel yang paling signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan haji memilih pegadaian syariah. Sedangkan, secara simultan menyatakan Variabel pelayanan, promosi, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan haji memilih pegadaian syariah.²⁵

²³ Wawancara dengan nasabah Faiz selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, pada 03 Maret 2023

²⁴ Wawancara dengan nasabah Faiz selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, pada 03 Maret 2023

²⁵ Ani Rakhmanita, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Pembiayaan Haji Memilih Pegadaian Syariah”, Vol.2, No.2, September 2018.

Pada penelitian Venny Adita Octaviani (2020), “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank. Penelitian ini menyatakan secara parsial, faktor produk, pelayanan, dan lokasi masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Kalbar Cabang Nanga Pinoh. Sedangkan secara simultan, faktor produk, pelayanan, promosi, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank.”²⁶

Berdasarkan penelitian Rafiqa Hastharita (2020), “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Bank Makassar. Pada penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial, faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah. Serta kualitas pelayanan juga positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah”²⁷

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah (Studi Pada Nasabah Asuransi PT Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Jumlah nasabah pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera dari Tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi.
2. Kurangnya pemahaman nasabah tentang pemilihan produk yang ada di perusahaan, karena banyaknya ragam produk di sana. Dan setiap ragam tersebut memiliki fungsi yang berbeda walaupun manfaatnya sama..
3. Masih tingginya iuran dalam besaran premi yang dikeluarkan oleh nasabah dikarenakan iuran premi ditentukan berdasarkan banyak faktor.

²⁶ Venny Adhita Octaviani, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank”, Vol.18, No.1, Maret 2020.

²⁷ Rafiqa Hastharita, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar”, Vol 4, No.2,2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

4. Masih ada juga beberapa nasabah yang mengeluh mendapat kualitas pelayanan yang kurang baik, walaupun kualitas pelayanan disana dominan baik.

C. Batasan Masalah

Tujuan pembatasan masalah ini adalah agar ruang lingkup peneliti tidak luas dan lebih fokus untuk menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peneliti membatasi masalah yang ada pada Variabel yang digunakan, yaitu produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan yang berbasis syariah pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

D. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi?
2. Apakah besaran premi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi?
4. Apakah produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh besaran premi terhadap keputusan nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



memilih asuransi syariah pada PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi.

F. Manfaat Penelitian.

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis.

Sebagai salah satu literatur kajian ilmiah dalam bidang ekonomi khususnya untuk mengetahui secara mendalam yang berguna bagi mahasiswa, masyarakat, serta para nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

2. Manfaat Praktis.

A. Bagi Peneliti.

Diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam menganalisis keputusan nasabah memilih asuransi dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan peneliti dalam industri asuransi.

B. Bagi Akademisi.

Diharapkan dapat dijadikan referensi untuk selanjutnya serta untuk dapat menjadi bahan informasi dan pengetahuan dalam kajian pembelajaran yang berkenaan dengan keputusan nasabah memilih asuransi.

C. Bagi Perusahaan.

Diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan kinerja serta kegiatan yang dilakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



G. Sistematika Penulisan.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab Ini Peneliti Memaparkan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Serta Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIRIR DAN HIPOTESIS.

Pada bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang berhubungan dengan asuransi, keputusan nasabah, serta Hubungan antar variabel (yang akan diteliti), Studi Relevan, Kerangka Berfikir, Definisi Operasional dan Variabel, Serta Hipotesis Penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode penarikan sampel, metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi, dan saran dalam skripsi penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIRIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.

1. Asuransi.

Pengertian otentik tentang asuransi yang saat ini berlaku adalah yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian Bab 1 pasal 1, yang berbunyi sebagai berikut:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggungkan”.²⁸

Selain pengertian asuransi diatas, terdapat pula pengertian asuransi yang tercantum pada pasal 246 K.U.H. Dagang, yang berbunyi sebagai berikut:

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk penggantian kepadanya karena suatu kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.”.²⁹

2. Asuransi Syariah.

Asuransi syariah berbeda dengan asuransi konvensional. Pada asuransi syariah setiap peserta sejak awal bermaksud saling tolong menolong dan melindungi satu dengan yang lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran kebijakan yang disebut Tabarru'. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dalam fatwanya tentang pedoman

²⁸ Republik Indonesia, 1992. Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

²⁹ Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246

umum asuransi syariah, memberi definisi tentang asuransi menurutnya, Asuransi Syariah (ta'amin, Takaful, Tadhmun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.³⁰

Landasan dasar asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggungjawaban yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran islam. Yaitu Al-qur'an dan Al-hadits, maka landasan yang dipakai dalam hal ini tidak jauh berbeda dengan metodologi yang dipakai oleh sebagian ahli hukum islam.³¹

3. Keputusan Nasabah (Keputusan Pembelian).

Menurut Schiffman dan Kanuk berpendapat mendefinisikan keputusan sebagai pilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seseorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif.³²

Menurut Setiadi mendefinisikan bahwa inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku. Pengambilan keputusan nasabah yang kompleks ini dapat mudah dipahami apabila prosesnya dilihat sebagai sebuah sistem.³³

³⁰ Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah

³¹ Hasan Ali, Op.Cit, hlm. 104

³² Schiffman, Leon G., dan Kanuk, Leslie Lazar. 2009. Perilaku Konsumen. Alih bahasa Zulkifli Kasip. Jakarta : PT. Indeks Group Gramedia.

³³ Nugroho J. Setiadi. 2008. Aplikasi Teori Ekonomi dan Pengambilsn Keputusan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Kotler mengemukakan bahwa keputusan pembelian adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilakukan konsumen.³⁴

Terdapat indikator dari keputusan pembelian, yaitu :

1. Pengenalan Masalah/Kebutuhan, yaitu ketika masalah muncul berarti ada ketidaksesuaian antara keinginan dan kebutuhan.
2. Pencarian Informasi, yaitu untuk menghilangkan ketidaksesuaian, konsumen mencari informasi yang sesuai agar dirinya merasa puas.
3. Evaluasi Alternatif, yaitu Informasi yang telah digali oleh konsumen dan dari luar akan diselaraskan. Sehingga, menjadi sebuah alternatif.
4. Kepercayaan/Keyakinan, yaitu hasil dari alternatif dan evaluasi pada keputusan konsumen menggunakan produk tersebut, apakah yakin atau tidak dalam menggunakan produk tersebut.³⁵

4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi keputusan Nasabah dalam Memilih.

Menurut Philip Kotler dan Amstrong, Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih terbagi menjadi:

1. Produk.

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.³⁶ Produk merupakan apa saja yang dapat ditawarkan kepada pasar agar dapat dibeli, digunakan atau dikonsumsi, yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan mereka.

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang

bersangkutan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan, sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar).³⁷

Terdapat beberapa indikator dari produk yaitu :

- a. Fitur/Informasi, yaitu karakteristik atau perlengkapan yang berguna untuk menambah fungsi dasar yang berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
- b. Keandalan, yaitu berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.
- c. Kesesuaian, yaitu berkaitan dengan tingkat kesesuaian dengan spesifikasi yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- d. Pemahaman nasabah, yaitu pengetahuan nasabah atau konsumen terhadap produk yang dijual atau ditawarkan.³⁸

2. Besaran Premi.

Menurut Profesor Wirjono Prodjodikoro, S.H., asuransi adalah perjanjian dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas. Premi tersebut merupakan kewajiban yang harus pihak yang dijamin (nasabah) bayarkan dalam besaran jumlah sesuai kesepakatan saat membeli asuransi.³⁹

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014, premi asuransi

³⁷ Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi

³⁸ Dr. Rosnaini Daga, SE, MM, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Makassar: Global-RCI, 2017).

³⁹ Wirjono Prodjodikoro, Hukum Asurans di Indonesia, (Jakarta: Intermasa, 1987).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi atau perusahaan reasuransi dan disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian asuransi atau perjanjian reasuransi, atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.⁴⁰

Indikator dari besaran premi yaitu :

1. Unsur premi, dalam besaran premi terdapat peetapan unsur premi yang dilakukan berdasarkan perhitungan yang didukung dengan data.
2. Tarif, penetapan tarif premi dan pembayaran merupakan syarat berasuransi yang dicantumkan dalam polis asuransi.
3. Pengelolaan, yaitu merupakan sistem atau peraturan yang digunakan dalam premi asuransi tersebut
4. Fungsi besaran premi, yaitu kegunaan yang didapat dari pemilihan suatu premi.⁴¹

3. Kualitas Pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁴² Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁴³

Menurut Arianto, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh

⁴⁰ Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014.

⁴¹ Salim, Abas, Asuransi Dan Manajemen Risiko, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2007.

⁴² Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

⁴³ Fandy Tjiptono.2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

perusahaan saat klien berada di perusahaan.⁴⁴

Selain produk dan besaran premi, kualitas pelayanan juga mempengaruhi keputusan nasabah memilih sebuah asuransi, karena dengan adanya pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah pastinya akan mempengaruhi nasabah untuk memilih sebuah perusahaan asuransi atau tetap lanjut dengan perusahaan asuransi yang telah dipakainya tersebut.

Terdapat beberapa indikator dari kualitas pelayanan yaitu :

1. Keandalan, yaitu meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama meberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.⁴⁵
2. Jaminan, Kualitas pelayanan ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada nasabah sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani nasabahnya sera ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan oleh nasabah.⁴⁶
3. Empati, setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan. Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001).⁴⁷
4. Bukti Fisik, merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁴⁴ Alfi Syahri Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", Ejournal Polibatam, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017), hal. 86

⁴⁵ Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.

⁴⁶ Krishna Anugrah, 2020. Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi (Gorontalo: Ideas Publishing).

⁴⁷ Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.

dalam berbagai bentuk.⁴⁸

4. Pengajuan Klaim.

Klaim adalah proses pengajuan resmi kepada pihak perusahaan asuransi ketika nasabah mengalami risiko yang ditanggung dalam polis asuransi. Jika klaim asuransi yang dibuat sesuai dengan ketentuan tertera dalam polis, maka perusahaan asuransi akan memberikan sejumlah uang sebagai ganti rugi atas risiko finansial yang dialami nasabah. Pengajuan klaim juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih, jika proses klaimnya ribet, berbelit, dan tidak tertangani dengan baik, tentunya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perusahaan tersebut.⁴⁹

5. Lokasi.

Lokasi merupakan tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Suatu bisnis yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh konsumen menjadi salah satu strategi yang dilakukan pelaku bisnis sebelum menjalankan bisnisnya. Seorang nasabah tentunya memilih perusahaan asuransi yang terpercaya dan memiliki rekam jejak baik. karena hal ini penting untuk memastikan bahwa uang tersebut dikelola oleh pihak yang tepat dan bertanggung jawab. sehingga lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih suatu perusahaan.⁵⁰

Menurut Kotler dan Amstrong, salah satu kunci sukses bisnis adalah lokasi. Pemilihan lokasi yang baik merupakan keputusan yang sangat penting. Karena pertama, keputusan pemilihan lokasi mempunyai dampak yang permanen dan jangka panjang. Kedua, lokasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁴⁸ Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.

⁴⁹ Al-Qomar, M.A., Saepudin, D., & Rohmawati, A.A. 2018. Pemodelan dan Simulasi Kebangkrutan Perusahaan Asuransi dengan Waktu Kedatangan Klaim Berdistribusi Pareto. E-Proceeding of Engineering, Bandung.

⁵⁰ Swasta Handoko, Manajemen Pemasaran Modern (Yogyakarta: BPFE,2008), 80

dapat mempengaruhi pertumbuhan usaha di masa yang akan datang.⁵¹

B. Studi Relevan.

Sebelum peneliti melakukan penelitian tentang permasalahan ini, maka peneliti mencoba menelaah dan mencari jurnal yang berkaitan dengan penelitian peneliti. Hal ini sebagai titik tolak bagi peneliti untuk menentukan keabsahan fokus permasalahannya yang akan diteliti. Untuk lebih jelasnya, dibawah ini beberapa jurnal yang tema pembahasannya sama dengan peneliti.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode dan Variabel	Hasil	Perbedaan
1	Desiana, Dewi Susilowati, Negin Kencono Putri (2018)	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya.	Metode Kuantitatif, Bagi Hasil(X1), Kualitas Keagamaan(X2), Pendidikan(X3), Pendapatan (X4), Produk(X4), dan Keputusan Nasabah(Y), menggunakan Uji Ketepatan Model ANOVA dan Uji Regresi Linier Berganda.	Berdasarkan penelitian ini, Variabel kualitas keagamaan, pendidikan, dan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya, sedangkan variabel pendapatan tidak	Objek penelitian ini pada nasabah jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan 5 Variabel yaitu, variabel kualitas keagamaan, pendidikan, pendapatan, dan produk sebagai variabel X dan

⁵¹ Kotler, Philip dan Gary Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi 12) (Jakarta: Erlangga, 2008), 247.

				berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya.	keputusan nasabah sebagai variabel Y. ⁵²
2	Ani Rakhmanita (2018)	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah pembiayaan haji memilih pegadaian syariah.	Metode Kuantitatif, Pelayanan (X1), Promosi (X2), Lokasi (X3), dan Keputusan Nasabah (Y)), menggunakan Uji Hipotesis.	Berdasarkan penelitian ini, faktor pelayanan, promosi, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan haji memilih pegadaian syariah, namun faktor promosi merupakan faktor yang paling signifikan atau paling dominan.	Objek penelitian ini pada nasabah pembiayaan haji. Penelitian ini menggunakan 4 Variabel yaitu, Keputusan Nasabah sebagai variabel X dan Pelayanan, Promosi, dan Lokasi sebagai variabel Y. sedangkan penelitian saya menggunakan Produk, Besaran Premi, dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel X dan Keputusan

⁵² Desiana, Dewi Susilowati, Negeria Kencono Putri (2018), Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya", Vol.11, No.1, 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



					Nasabah sebagai variabel Y. ⁵³
3	Rafiqa Hastharita (2020)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar.	Metode Kuantitatif, Menggunakan 3 Variabel yaitu, Lingkungan (X1), Kualitas Layanan (X2), Keputusan (Y).	Berdasarkan penelitian ini, menunjukkan bahwa faktor lingkungan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah, sedangkan kualitas layanan juga positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah.	Objek penelitian ini pada nasabah Jasa Bank Syariah di Makassar. Penelitian ini menggunakan 3 Variabel yaitu, Lingkungan dan Kualitas Layanan sebagai variabel X. sedangkan penelitian saya menggunakan Produk, Besaran Premi, dan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel X ⁵⁴
4	Bagja Sumantri (2014).	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah.	Metode Kuantitatif, Menggunakan 3 Variabel yaitu, Faktor Kualitas Pelayanan(X1), Faktor Produk Pembiayaan (X2), Faktor, dan Keputusan	Berdasarkan penelitian ini, Hasilnya variabel faktor kualitas pelayanan dan produk pembiayaan secara signifikan	Objek penelitian ini pada Nasabah Bank Syariah. Penelitian ini menggunakan Faktor Kualitas Pelayanan

⁵³ Ani Rakhmanita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Pembiayaan Haji Memilih Pegadaian Syariah", Vol.2, No.2, September 2018.

⁵⁴ Rafiqa Hastharita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar", Vol 4, No.2,2020.

			Nasabah (Y).	terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah.	dan Produk Pembiayaan sebagai variabel X, serta Keputusan Nasabah sebagai variabel Y. sedangkan penelitian saya menggunakan Produk, Besaran Premi, dan Kualiatas Pelayanan sebagai variabel X, serta Keputusan Nasabah sebagai variabel Y. ⁵⁵
5	Venny Adita Octaviani (2020).	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank.	Metode Kuantitatif, Menggunakan Variabel Produk (X1), Pelayanan (X2), Promosi (X3), Lokasi (X4), dan Keputusan Nasabah (Y).	Berdasarkan penelitian ini, Hasilnya produk, pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank, sedangkan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap	Objek penelitian ini pada Nasabah Bank Kalbar Cabang Nanga Pinoh. Penelitian ini menggunakan Variabel Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi sebagai Variabel X, Sedangkan saya tidak

⁵⁵ Bagja Sumantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah", Vol.10, No.2, Oktober 2014.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

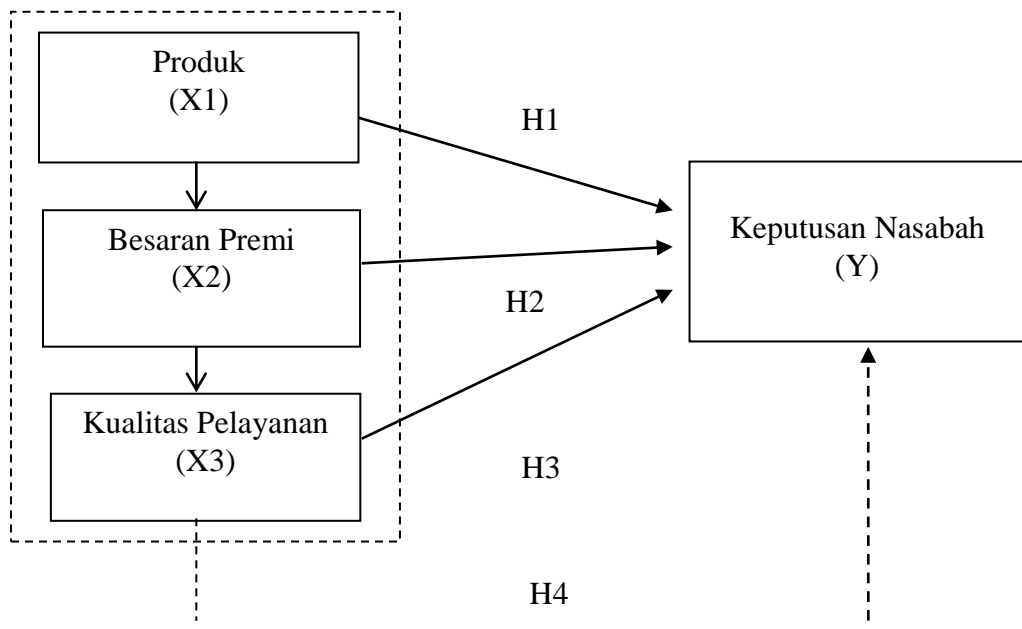
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

			keputusan nasabah menabung di Bank.	menggunakan promosi dan lokasi sebagai variabel X, tetapi menggunakan besaran premi. ⁵⁶
--	--	--	-------------------------------------	--

C. Kerangka Berfikir.

Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah. Berikut kerangka teoritis ini disajikan agar lebih mudah dipahami:

Gambar 2.1.
Kerangka Berfikir



⁵⁶ Venny Adhita Octaviani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank", Vol.18, No.1, Maret 2020.



Keterangan:

----- : Pengaruh secara simultan

—————→ : Pengaruh secara parsial

D. Hipotesis.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Jadi jika perumusan masalah ditanyakan dengan kalimat, maka suatu hipotesis harus dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁵⁷ Hipotesis dalam suatu penelitian dapat diterima tetapi juga dapat ditolak, diterima apabila bahan-bahan penelitian membenarkan kenyataan dan di tolak apabila menyangkal (menyangkal kenyataan). Penelitian ini mengajukan beberapa hipotesis yang akan digunakan untuk menarik kesimpulan:

- H1* : Produk sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.
- H2*: Besaran premi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi..
- H3*: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransipada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.
- H4*: Produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

E. Hipotesis statistik.

1. H_{a1} : Terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.
- H_{o1} : Tidak terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja

⁵⁷ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, Metodologi Penelitian, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm. 28.

Putera Jambi.

2. Ha₂: Terdapat pengaruh besaran premi terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

Ho₂ : Tidak terdapat pengaruh besaran premi terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

3. Ha₃ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

Ho₃ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

4. Ha₄ : Terdapat pengaruh produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

Ho₄ : Tidak terdapat pengaruh produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

F. Hubungan antar variabel penelitian.

Hubungan antar variabel menunjukkan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependen secara teoritis dan mengacu pada penelitian sebelumnya. Disini akan dibahas hubungan antar variabel independen yaitu Keputusan Nasabah dengan tiga Variabel dependen yaitu: produk, kualitas pelayanan dan besaran premi.

1) Hubungan Produk terhadap Keputusan Nasabah.

Produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



semakin baik produk maka akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih, begitupula sebaliknya.⁵⁸

Setiap perusahaan mengharapkan keberhasilan dalam menghadapi pesaing global. Perusahaan yang menjadikan pesaing sebagai pembanding dalam menciptakan produk merupakan perusahaan yang baik. Pesaing tidak hanya dijadikan musuh dalam berbisnis karena biasa saja ada sela dan manfaat hanya yang dapat diambil dari para kompetitor tersebut. Seperti dalam menghasilkan produk, produk dari pesaing dapat dijadikan tolak ukur agar produk yang dihasilkan bisa lebih baik dari produk pesaing dan tentunya memiliki nilai yang lebih unggul. Menyusun strategi marketing harus mencakup produk yang diciptakan. Dalam mewujudkan impiannya, perusahaan memerlukan pengorbanan yang besar. Upaya dan modal merupakan hal biasa untuk disalurkan dalam mengembangkan nilai jual produk. Walaupun teknik dan strategi marketing yang kita bangun sudah matang, tidak akan berjalan maksimal jika tidak memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan.⁵⁹

2) Hubungan Besaran Premi terhadap Keputusan Nasabah.

Besaran premi bisa dikatakan sangat berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi, karena dengan adanya besaran premi akan membuat nasabah berfikir dengan makin besar bayaran premi yang dibayarkan maka manfaat asuransi yang akan diterima juga akan besar. Manfaat asuransi yang diterima sesuai dengan besaran premi yang di bayarkan tiap bulan, pertiga semester atau setiap tahun. Dengan adanya besaran premi diharapkan nasabah terus meningkat tiap tahun.⁶⁰

3) Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah.

⁵⁸ Dr. Meithiana Indrasari, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019).

⁵⁹ Dr. Meithiana Indrasari, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019).

⁶⁰ Salim, Abas, Asuransi Dan Manajemen Risiko, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Kualitas pelayanan yang diberikan agen maupun staf kantor kepada nasabah akan menjadi tolak ukur bagi nasabah untuk menjadi nasabah tetap. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula keputusan nasabah dalam memilih perusahaan tersebut. Sehingga kualitas pelayanan diharapkan dapat diberikan seorang agen kepada nasabah dengan baik dan maksimal agar nasabah tiap bulan meningkat dengan signifikan. Dengan adanya kualitas pelayanan hubungan nasabah dengan perusahaan tetap berjalan baik.⁶¹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁶¹ Dr. Meithiana Indrasari, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019).

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian.

Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif dapat diartikan menjadi metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postivisme, dipergunakan buat meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, menggunakan tujuan untuk mendeskripsikan serta menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.⁶²

Jenis penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada fenomena-fenomena objektif serta dikaji secara kuantitatif. Pemilihan pendekatan kuantitatif ini di dasarkan pada data-data yang diperoleh dari perusahaan, baik dari kuesioner, wawancara, observasi serta dokumen-dokumen menjadi sumber pendukung buat menganalisa data.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi yang beralamat di Jl. Kolonel Slamet Riyadi No.99, Legok, Kec.Telanaipura Kota Jambi, Jambi 36124. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu dilakukan pada Bulan Oktober 2022 sampai dengan selesai.

C. Jenis dan Sumber data.

1. Jenis Data.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini berjeniskan sumber data primer yaitu kuisioner.

⁶² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 8.



2. Sumber Data.

Dalam melaksanakan penelitian ini sumber data yang digunakan terdiri dari 2 macam yaitu :

1) Data Primer.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terdiri atas identitas responden dan juga yang akan terjadi tanggapan responden berhubungan dengan objek penelitian serta membutuhkan pengolahan lebih lanjut.⁶³ Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinil. Yang mana yang dimaksud disini adalah Nasabah PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

2) Data Sekunder.

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini, data sekunder diambil dari berbagai tulisan, baik tulisan yang berupa laporan hasil penelitian sebelumnya yang memiliki persoalan yang hampir sama, jurnal-jurnal, dokumen, dan arsip-arsip, serta buku-buku dan artikel.⁶⁴

D. Populasi dan Sampel.

1. Populasi.

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu population yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi dipakai untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi adalah keseluruhan subjek pada penelitian. Apabila

⁶³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 15.

⁶⁴ Ali Mohammad, Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi, (Bandung: Angkasa, 2012).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitian merupakan penelitian populasi. Studi penelitiannya disebut studi penelitian atau studi sensus.⁶⁵ Adapun yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera dengan jumlah nasabah produk syariah pada tahun 2022 yaitu 12.430 nasabah.

2. Sampel.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili.⁶⁶ Riset-riset kuantitatif seperti misalnya survei, cenderung melibatkan jumlah responden yang banyak supaya hasil risetnya dapat dipandang mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dalam buku V. Wiratna Sujarweni, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi nasabah yaitu 12.430

e : persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kelasahan pengambilan sampel

yang masih diinginkan, sebanyak 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan data yang diperoleh dari tahun 2021 adalah sebagai berikut:

⁶⁵ Suharsmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2014), hlm 173.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{12.430}{1 + 12.430 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{12.430}{1 + 12.430 \times (0,1 \times 0,1)}$$

$$n = \frac{12.430}{1 + 12.430 \times 0,01}$$

$$n = \frac{12.430}{124,3}$$

$$n = 100$$

E. Metode Penarikan Sampel.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik simple random sampling. Teknik random sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana semua individu dalam populasi, baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Random sampling juga diberi istilah pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, yang didasarkan atas prinsip-prinsip matematis yang telah diuji dalam praktek.⁶⁷

F. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang paling strategis dalam penelitian, sebab tujuan utama penelitian merupakan menerima data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan menerima data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan di penelitin ini adalah observasi, interview (wawancara), kuesioner (angket) serta dokumentasi.

⁶⁷ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, Metodologi Penelitian, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm. 28.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



1. Observasi.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki karakteristik yang spesifik apabila dibandingkan menggunakan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.⁶⁸ Teknik pengumpulan data menggunakan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan menggunakan sikap manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan Jika responden yang diamati tidak terlalu besar

2. Interview (wawancara).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan dan informasi yang wajib diteliti, dan pula jika peneliti ingin mengetahui perihal responden lebih mendalam⁶⁹. Untuk mewawancarai responden, terlebih dahulu peneliti wajib merancang daftar pertanyaan yang berhubungan langsung dengan data penelitian.

3. Kuisisioner.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada reponden untuk dijawab. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien Jika peneliti memahami dengan pasti variable yang akan diukur dan memahami apa yang dibutuhkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan Jika jumlah reponden cukup besar serta beredar diberbagai wilayah.⁷⁰

Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala liker digunakan untuk mengukur perilaku, pendapat, serta persepsi seorang atau

⁶⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2016). hlm. 145.

⁶⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2016). hlm. 137.

⁷⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm. 142.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



sekelompok orang perihal fenomena sosial⁷¹. Pada skala likert diberikan 5 pilihan jawaban menggunakan bobot nilai tidak sama adalah sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju	Diberi skor 1
TS : Tidak Setuju	Diberi skor 2
R : Ragu-ragu	Diberi skor 3
S : Setuju	Diberi skor 4
SS : Sangat Setuju	Diberi skor 5

4. Dokumentasi.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode dokumentasi. Data dikumpulkan, dicatat, serta dikaji. Sedangkan, untuk studi pustaka diperoleh dari penelitian terdahulu dan ditunjang dengan literatur yang lain mirip buku, jurnal ilmiah, serta bahan-bahan yang berkaitan dengan mendukung penelitian ini.⁷²

G. Defenisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen (Y).

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variable dependen dalam penelitian ini adalah memilih asuransi, yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh nasabah dalam satu tahun terakhir. Ini mengandung pengertian bahwa subjek asuransi yang berminat dalam memilih asuransi.

2. Variabel Independen (X).

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Variabel

⁷¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm. 93.

⁷² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm. 224.

independen dalam penelitian ini ada tiga yaitu Produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan.

Tabel Berikut menggambarkan penjabaran dari variabel-variabel peneliti dalam konsep dan indikator-indikator yaitu:

Tabel 3.1
Variabel Pada Penelitian

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1.	Produk	Produk merupakan sesuatu yang berwujud maupun tidak berwujud, yang didalamnya terdapat harga, kemasan, nama baik perusahaan dan pelayanan perusahaan yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginannya ⁷³	<ul style="list-style-type: none"> - Keandalan - Kesesuaian - Fitur/Informasi - Pemahaman Nasabah 	Likert
2.	Besaran Premi	Besaran premi merupakan besaran atau angsuran yang dibayarkan nasabah pada perusahaan sesuai dengan kemampuan finansial nasabah dan kebutuhan nasabah. ⁷⁴	<ul style="list-style-type: none"> - Unsur Premi - Tarif - Pengelolaan - Fungsi Besaran Premi 	Likert
3.	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tiptono, 2000). ⁷⁵	<ul style="list-style-type: none"> - Jaminan - Empati - Keandalan - Bukti Fisik 	Likert
4.	Keputusan	Keputusan pembelian	<ul style="list-style-type: none"> - Pencarian 	Likert

⁷³ Arief Rakhman Kurniawan, "Total Marketing", (Yogyakarta:Kobis, 2014), hlm. 18.

⁷⁴ Lifepal/Asuransi. Diakses pada 13 Januari 2023 dari Artikel ilmiah :

<https://lifepal.co.id/media/apa-itu-premi-asuransi/>

⁷⁵ Tjiptono, Fandy, 2000, Manajemen Jasa, Edisi Ketiga, And Offset, Yogyakarta.

	Nasabah	merupakan suatu tahap proses dimana nasabah melakukan pembelian, sehingga keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku nasabah pada saat memutuskan untuk membeli (Kotler dan Keller, 2012:227). ⁷⁶	Informasi - Pengenalan Kebutuhan - Kepercayaan/Keyakinan - Evaluasi Alternatif	
--	---------	--	--	--

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.

1. Uji Deskriptif.

Berfungsi untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat rata-rata (mean), standar deviasi, variasi, maksimum, minimum, range, sum, skewness. Uji Deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data disertai dengan perhitungan agar dapat memperoleh keadaan dan karakteristik data yang bersangkutan. Langkah awal dari dari setiap uji pada sebuah kajian atau penelitian adalah dengan melakukan deskripsi terhadap variabel-variabel penelitian tersebut.⁷⁷

Dengan hal ini, maka akan terlihat gambaran data secara umum yang dapat menjadi pertimbangan awal dalam mengambil sebuah kesimpulan terhadap hipotesis penelitian. Untuk melakukan sebuah uji deskriptif variabel penelitian atau lebih dikenal dengan uji statistik deskriptif, maka perlu ditampilkan beberapa indikator dalam menggambarkan hasil uji tersebut. Dalam melakukan uji deskriptif, digunakan program statistik yang akan lebih memudahkan kita dalam menghasilkan uji tersebut bila dibandingkan dengan menghitung manual. Salah satu paket program yang sering digunakan karena kemudahannya adalah SPSS.

⁷⁶ Kotler, Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

⁷⁷ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek , (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm 135.



2. Uji Kualitas Data.

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrumen kusioner, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Uji ini terdiri atas uji validitas dan uji realibitas.

a. Uji Validitas.

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejumlah mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.⁷⁸ Hasil penelitian valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berartialat ukur untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumentersebut dapat diukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujianvaliditas dapat dilakukan dengan analisi faktor, yaitu mengkorelasikan antara skorbutir soal dengan total dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment. Pengujian validitas menggunakan metode SPSS. Pengujian suatu dapat dikatakanvalid apabila sig – hitung < sig. Alpha (0,5).

b. Uji Reabilitas.

Uji Reabilitas adalah untuk mengukur suatu kusioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kusioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁷⁹ Perhitungan reliabilitas menggunakan SPSS dengan melihat reliability coefficient pada alpha.

Realibilitas kurang dari 0,6 adalah baik. Koefisien reliabilitas diperoleh dengan menggunakan rumus alpa cronbach, bila Cronbach

⁷⁸ Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 46.

⁷⁹ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm 135.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai lain dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Alpha < 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik.

a. Uji Normalitas.

Pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya terdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Sampel penelitian di uji dengan pengujian Kolmogorov untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal.⁸⁰ Dengan taraf signifikan sebesar 0,05 data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5%. Untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

1. Nilai signifikan atau nilai probabilitas < 0,05 distribusi data tidak normal
2. Nilai signifikan atau nilai probabilitas > 0,05 distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinieritas.

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent).⁸¹ Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linier. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance.

Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan

⁸⁰ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 137.

⁸¹ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/\text{tolerance}$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $\text{tolerance} > 0,10$ (10%) atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

c. Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.⁸² Uji Heteroskedastisitas dapat dilaksanakan dengan menggunakan uji scatterplot dengan menggunakan software SPSS.

4. Uji Regresi Berganda.

Uji regresi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap pengaruh keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

Persamaan regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

Ket :

Y : Memilih Asuransi.

X1 : Produk

X2 : Besaran Premi

X3 : Kualitas Pelayanan

a : Konstanta, nilai Y jika X : 0

b : Nilai koefisien masing-masing variabel bebas

ϵ : error

⁸² Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 137.

5. Uji Hipotesis.

a. Uji Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dilakukan dengan maksud untuk menunjukkan seberapa besar variasi dari variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat. Nilai R² berkisar antar 0-1.⁸³ Bila nilai koefisien determinasi (R²) sama dengan 1, maka dapat diartikan bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dengan sempurna. Sebaliknya apabila R² mencapai angka 0 berarti variabel bebasnya tidak dapat atau lemah dalam menerangkan variabel terikat. Jika koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka semakin baik garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R²-nya.

b. Uji t

Uji t merupakan pengujian terhadap koefisien dari variabel bebas secara parsial. Uji ini dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi dari variabel bebas secara individu dalam mempengaruhi variasi dari variabel terikat.⁸⁴

1. Jika nilai thitung > ttabel, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima H₀ tolak yaitu seluruh variabel faktor produk yang mempengaruhi minat nasabah memilih asuransi.
2. Jika nilai thitung < ttabel, maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak H₀ diterima.

c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sebagai berikut :

1. Jika nilai Fhitung > Ftabel, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima yaitu

⁸³ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 137.

⁸⁴ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak yaitu variabel independen.⁸⁵

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



⁸⁵ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 145

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN (PT. ASURANSI JASA RAHARJA PUTERA CABANG JAMB).

Disini penulis akan memberikan gambaran mengenai sybjek dan objek di PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Subjek dan Objek tersebut dapat berupa sejarah singkat, gambaran bisnis perusahaan, gambaran kondisi perusahaan, visi dan misi, dan struktur organisasi perusahaan dengan peran tanggung jawabnya masing-masing.

1. Sejarah Perusahaan.

PT. Jasaraharja Putera adalah anak perusahaan dari PT. Jasa Raharja (Persero), yang didirikan berdasarkan Akte Notaris, Tanggal 27 November 1993, dan mulai beroperasi tanggal 01 Januari 1994. Eksisnya PT. Jasaraharja Putera ini sebagai dampak dikeluarkannya UU No. 2 tahun 1992 tentang Perasuransian di Indonesia dimana bentuk usaha perusahaan asuransi terbagi pada: Asuransi Sosial, Asuransi Kerugian dan Asuransi Jiwa, Dalam kaitan ini PT Jasa Raharja (Persero) tergolong pada katagori asuransi sosial yang khusus mengangani / mengelola UU No. 33 tahun 1964 dan LJU No. 34 tahun 1964 sehingga tidak boleh lagi menangani pelayan produk seperti produk Surety Bond.

Atas dasar tersebut maka untuk melestarikan dan mengelola produk yang dimiliki PT. Jasa Raharja (Persero) sebelumnya seperti Surety Bond diatas, maka dibentuklah anak perusahaan dengan nama PT. Jasaraharja Putera yang sahamnya 93,80 % dari Dana Pensiun PT Jasa Raharja (Persero).

2. Sejarah Pendirian Unit Syariah Perusahaan.

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perseroan sebagaimana yang tercantum dalam Akta No. 12 Tanggal 13 Agustus 2008 ditegaskan bahwa, maksud dan tujuan perseroan adalah berusaha dalam bidang Asuransi dan Suretyship baik secara Konvensional maupun dengan Prinsip Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Sebagai antisipasi pergerakan potensi pasar syariah yang didasarkan oleh potensi mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam serta semakin berkembangnya usaha berbasis syariah maka, Perseroan mengimplementasikan potensi tersebut kedalam upaya untuk menjalankan Unit Usaha Syariah.

Melalui upaya yang berkesinambungan, pada tanggal 23 April 2012 melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan RI nomor KEP-185/KM.10/2012 izin pendirian Unit Syariah PT Jasaraharja Putera telah diberikan dan secara resmi dapat melaksanakan usaha asuransi syariah. Pada tahap awal produksi asuransi Syariah dari PT Jasaraharja Putera adalah :

- a. Asuransi Kendaraan Bermotor (JP-ASTOR) Syariah
- b. Asuransi Kecelakaan Diri (JP-ASPRI) Syariah
- c. Asuransi Kebakaran (JP-GRAHA) Syariah
- d. Asuransi Pengangkutan Syariah
- e. Asuransi Rekayasa (CAR) Syariah
- f. Asuransi Industrial All Risk (IAR) Syariah
- g. Asuransi Gempa Bumi Syariah
- h. Asuransi Property All Risk (PAR) Syariah
- i. Asuransi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Syariah

Pada tahapan selanjutnya Jasaraharja Putera Unit Syariah akan terus mengembangkan produk dan menambahkan produk baru sesuai ekspektasi pasar.

3. Visi dan Misi Perusahaan.

JP-INSURANCE memiliki visi perusahaan yang merupakan tujuan yang akan dicapai dimasa yang akan datang yaitu: “Menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia (To be the foremost insurance company in Indonesia).” Sedangkan misi dari perusahaan PT. Jasaraharja Putera adalah: “Menyediakan produk tepat guna dengan pelayanan prima (To provide appropriate products with excellent service)”. Dengan motto perusahaan yaitu “Protector for Protection”

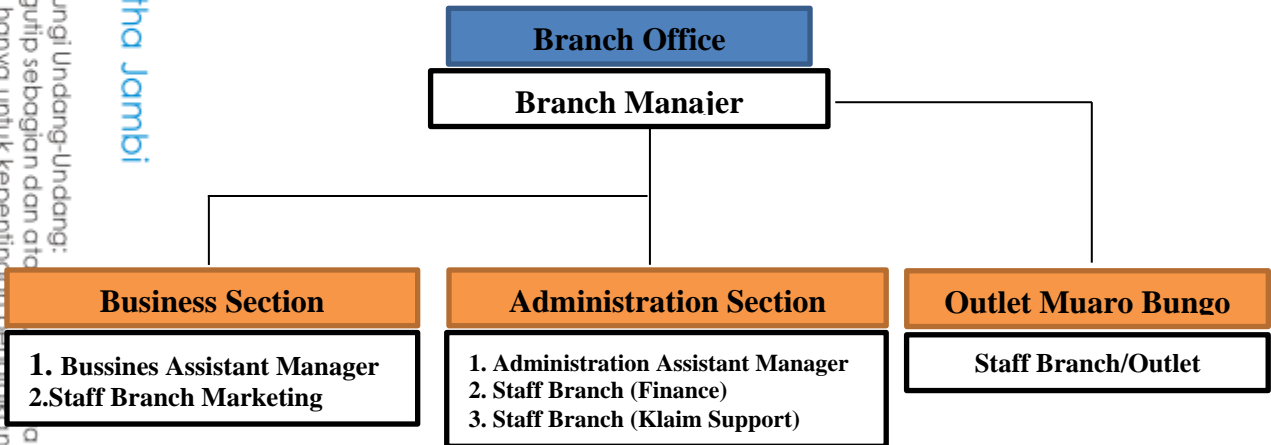
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



4. **Struktur organisasi Perusahaan.**

Gambar 4.1
Stuktur Organisasi PT. JASA RAHARJA PUTERA
CABANG JAMBI (TYPE D)



5. **Tugas dan Tanggung Jawab.**

a. **Pimpinan Perusahaan.**

Pimpinan dari suatu cabang PT. Jasaraharja Putera Cabang Jambi yang bertanggung jawab dan berwenang terhadap segala kegiatan perusahaan cabang, tetapi masih dibawah wewenang pimpinan pusat.

Tugas Pokok:

- 1) Memimpin program kerja untuk unit yang dipimpin serta menerapkan judul pelaksanaan kegiatan terhadap program kerja yang akan disusun.
- 2) Memberikan motivasi, memimpin dan membina pegawai yang ada di bawahnya.
- 3) Mengembangkan serta merencanakan sumber daya manusia untuk masa yang akan datang.
- 4) Melakukan kerja sama antara unit-unit lain yang ada di perusahaan.
- 5) Membina hubungan baik dengan pihak luar guna mempertahankan hubungan yang berkaitan dengan unit kerja.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Kepala Bagian Operasi.

- 1) Memimpin penyusunan program kerja anggaran untuk unit yang dipimpinnya.
- 2) Mengembangkan serta merencanakan sumber daya manusia, alat serta uang untuk unit yang dipimpinnya dimasa yang akan datang.
- 3) Disediaknya susunan rencana kerja bagian pemasaran termasuk target premi asuransi yang harus diperoleh oleh kantor cabang.

c. Kepala Seksi Pemasaran Aneka & Surety Bond.

- 1) Menyusun rencana kegiatan pemasaran segala produk asuransi serta anggaran pendapatan dan total biayanya.
- 2) Melaksanakan pemasaran underwriting serta akseptasi surety bond perusahaan.
- 3) Meneruskan permohonan penutupan segala produk asuransi kepada Kepala Cabang.
- 4) Menyelesaikan segala pembayaran dan urusan mengenai klaim.
- 5) Dapat menjaga hubungan yang baik antar relasi dari rekan usaha atau nasabah.

d. Kepala Seksi Underwriting.

Kepala seksi underwriting memiliki tugas dan tanggung jawab berupa melakukan survei ke lapangan dalam hal asuransi kebakaran serta mengadakan pemasaran perusahaan secara langsung.

e. Kepala Seksi Klaim.

- 1) Bertugas untuk mencatat setiap pengajuan klaim dari nasabah yang telah memenuhi syarat administratif.
- 2) Melakukan pelayanan, penanganan dan penyelesaian klaim asuransi.
- 3) Meminta setiap dokumen klaim dari tertanggung sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh perusahaan.

- 4) Melakukan survei langsung kepada obyek pertanggungan dan klaim yang diajukan nasabah.
- f. Kepala Seksi Keuangan dan Administrasi.
 - 1) Mengamankan SDM serta menjaga kelancaran pelaksanaan dalam unit lingkungannya.
 - 2) Menjaga pemeliharaan kelancaran keuangan serta pengeluaran uang dalam unit cabang.
 - 3) Menjaga keamanan uang serta surat berharga perusahaan.

6. Produk PT. Asuransi Jasa Raharja Putera.

Produk asuransi PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi memiliki 2 macam produk yaitu, produk konvensional dan produk syariah. Namun yang akan peneliti bahas disini adalah produk syariah. Produk asuransi syariah adalah produk asuransi yang memiliki nilai-nilai spiritual yang harus dipahami dan dilaksanakn dengan baik oleh penggunanya. Setiap orang muslim diharapkan mampu memberikan keberkahan dalam hidupnya apalagi menyangkut kelanjutan kehidupan serta meninggalkan hal yang berharga untuk ahli waris, sebagaimana Firman Allah SWT :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتِظِرْ نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا
اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : ‘Wahai orang – orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuat untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.’ (QS. Al – Hasyr (59) : 18)⁸⁶

Produk syariah asuransi PT. Jasa Raharja Putera terbagi menjadi:

⁸⁶ Q.S. Al-Hasyr (59: 18)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

a. JP- ASTOR (Asuransi kendaraan bermotor) Syariah.

JP-Astor merupakan jenis produk asuransi untuk menjamin kendaraan pribadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera sesuai dengan pasar syariah. Produk asuransi tersebut menjamin segala resiko kerusakan dan kehilangan dari kendaraan tersebut. Produk asuransi ini juga menjamin asesoris kendaraan, tanggung jawab hukum yang disebabkan oleh pihak ketiga (hal ini terjadi apabila tertanggung menabrak atau membuat kerusakan pada kendaraan pihak lain). Selain itu resiko kecelakaan terhadap penumpang dan pengemudi serta tanggung jawab hukum kepada penumpang juga ditanggung oleh produk asuransi JP-ASTOR.

b. JP-ASPRI (Asuransi Kecelakaan Diri) Syariah.

JP-ASPRI adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kecelakaan pribadi sesuai dengan pasar syariah. Produk asuransi ini melindungi nasabah dari kecelakaan dimana saja baik itu dirumah, ditempat kerja, atau dimanapun nasabah berada. JP-ASRI memberikan perlindungan jaminan asuransi untuk kecelakaan terhadap individu dari nasabah.

c. JP-GRAHA (Asuransi Kebakaran) Syariah.

JP-GRAHA adalah produk asuransi yang menjamin aset bangunan serta harta benda yang ada didalamnya sesuai dengan pasar syariah. JP-GRAHA melindungi atau menjamin dari kerugian dan kerusakan yang diakibatkan oleh kebakaran atau peristiwa sejenis yang terjadi yang menyangkut aset bangunan serta harta benda didalamnya. Aset bangunan yang dijamin oleh JP-GRAHA dapat berupa rumah pribadi, tempat usaha, kantor atau pabrik dan bangunan lainnya.

d. Asuransi Pengangkutan Syariah.

Asuransi Pengangkutan Syariah adalah asuransi yang menjamin kerugian, kerusakan dan tanggung jawab yang bersangkutan dalam perjalanan sesuai dengan pasar syariah.

e. Asuransi Rekayasa (CAR) Syariah.

Asuransi Rekayasa (CAR) Syariah merupakan asuransi yang memberikan jaminan terhadap risiko proyek yang sesuai dengan kontrak kerja antara pemilik bangunan dengan kontraktor sesuai dengan pasar syariah.

f. Asuransi Industri All Risk (IAR) Syariah.

Asuransi Industri All Risk Syariah adalah asuransi yang memberikan perlindungan terluas untuk semua harta benda perusahaan termasuk gudang, pabrik dan mesinnya, dan lainnya sesuai dengan pasar syariah.

g. Asuransi Gempa Bumi Syariah.

Asuransi Gempa Bumi Syariah merupakan asuransi yang memberikan perlindungan dari adanya risiko Gempa Bumi yang juga sesuai dengan pasar syariah.

h. Asuransi Property All Risk (PAR) Syariah.

Asuransi Property All Risk (PAR) Syariah adalah asuransi yang memberikan perlindungan terluas untuk semua property sesuai syariah.

i. Asuransi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Syariah.

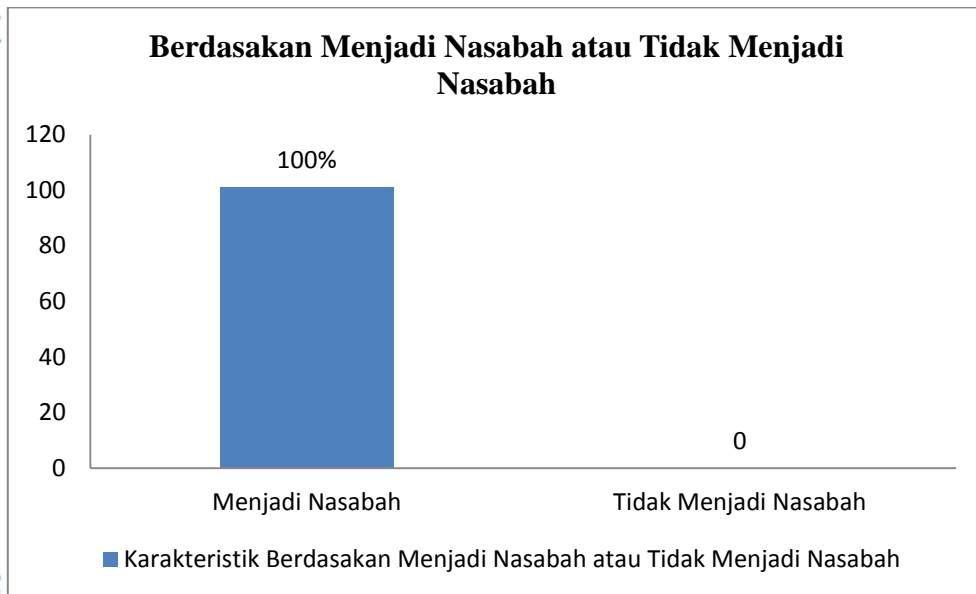
Asuransi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Syariah adalah asuransi yang apabila secara total dan tetap berhenti bekerja yang disebabkan oleh peserta, sehingga mengakibatkan peserta tidak menerima upah atas pekerjaan yang sebelumnya dilakukan oleh peserta, maka pengelola akan membayarkan tagih minimum bulanan yang telah jatuh tempo sesuai pasar syariah.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Identitas Responden

a. Karakteristik Berdasarkan Menjadi Nasabah atau Tidak Menjadi Nasabah

Gambar 4.2
Berdasarkan Menjadi Nasabah atau Tidak Menjadi Nasabah



Berdasarkan gambar di atas didapatkan hasil 100% atau seluruh responden yang menjadi nasabah di Asuransi PT. Jasa Raharja Bumi Putera Cabang Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

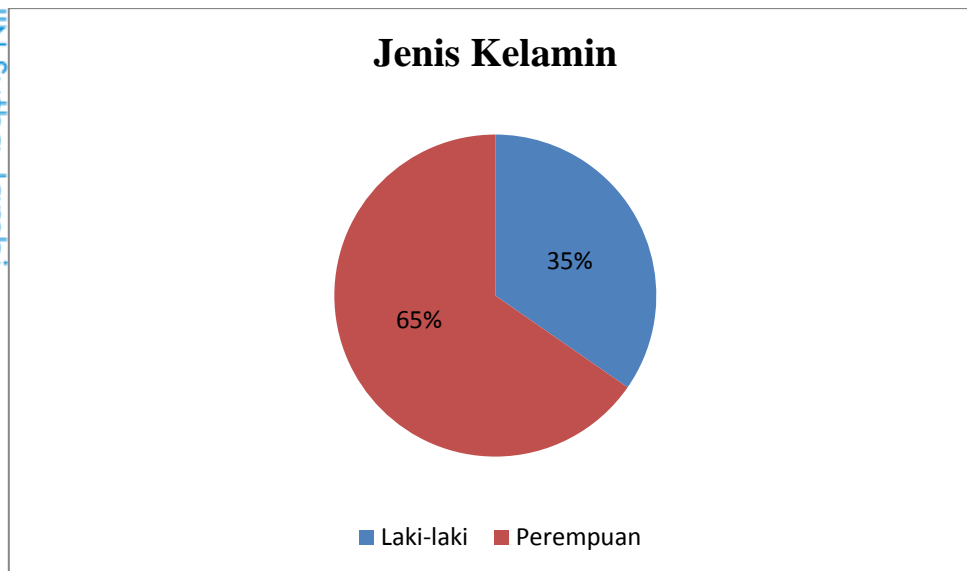
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

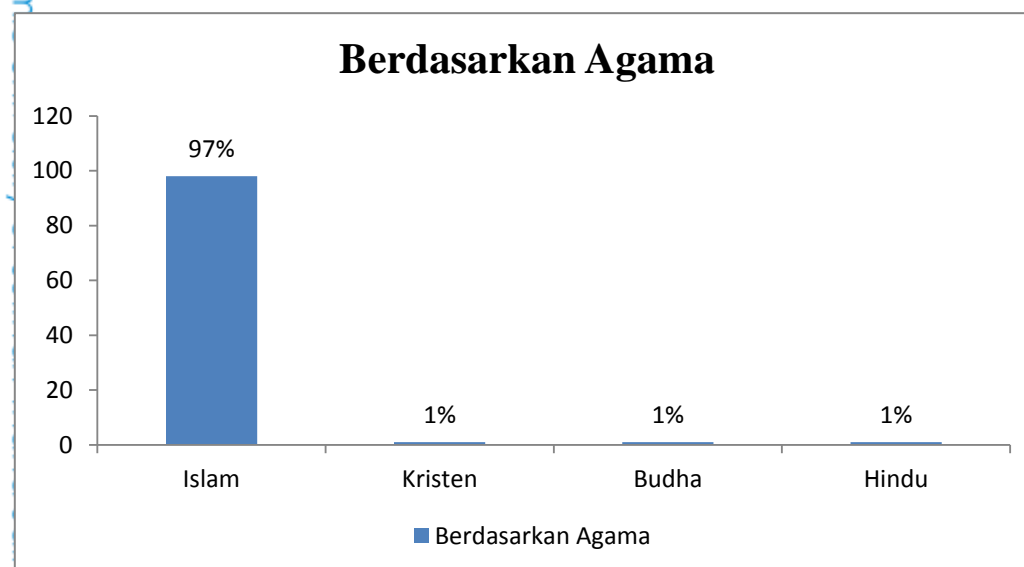
Gambar 4.3
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebesar 65%. Sedangkan untuk responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 35%.

c. Karakteristik Berdasarkan Agama

Gambar 4.4
Karakteristik Berdasarkan Agama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

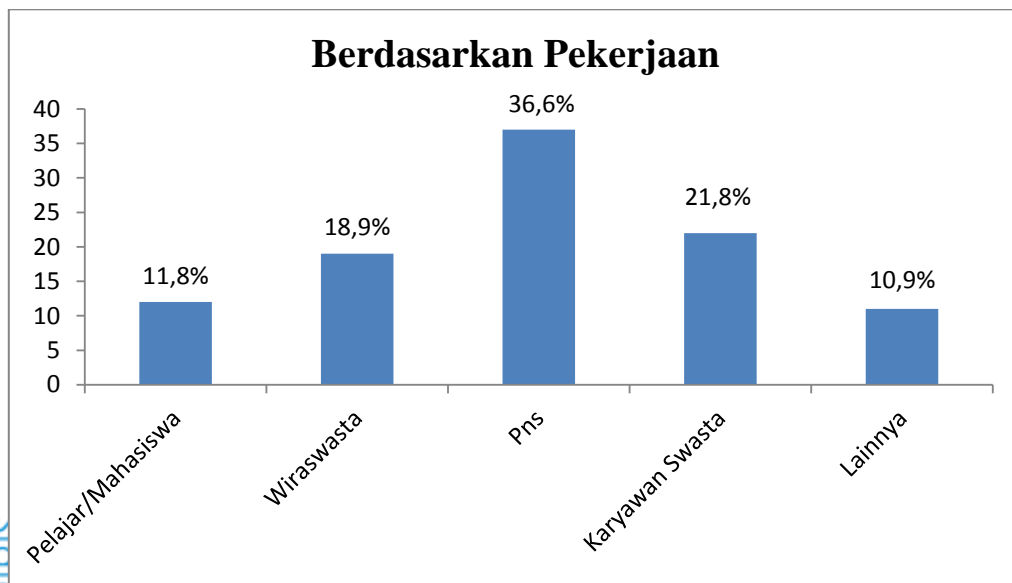
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

Berdasarkan gambar diatas agama responden dalam penelitian ini, diperoleh dengan persentase terbesar yaitu agama Islam sebesar 97 % atau sejumlah 98 responden. Sedangkan persentase terkecil yaitu agama Kristen, Budha, dan Hindu sebesar 1 % atau sejumlah 1 responden.

d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 4.5
Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan



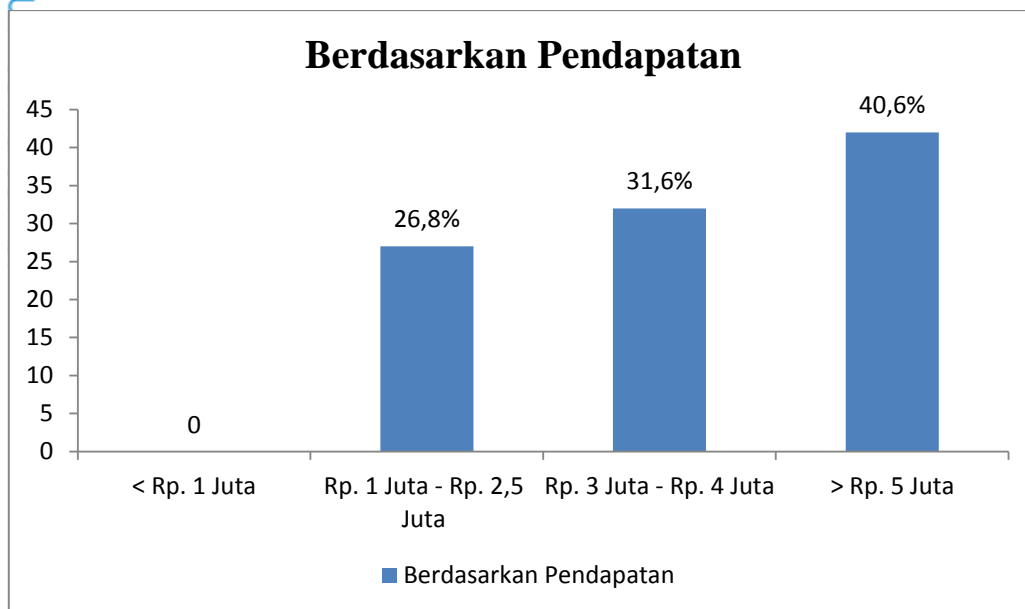
Berdasarkan gambar diatas pekerjaam responden dalam penelitian ini, diperoleh dengan persentase terbesar yaitu PNS sebesar 36,6 % atau sejumlah 37 responden. Sedangkan persentase terkecil yaitu lainnya sebesar 10,9 % atau sejumlah 11 responden.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

e. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan

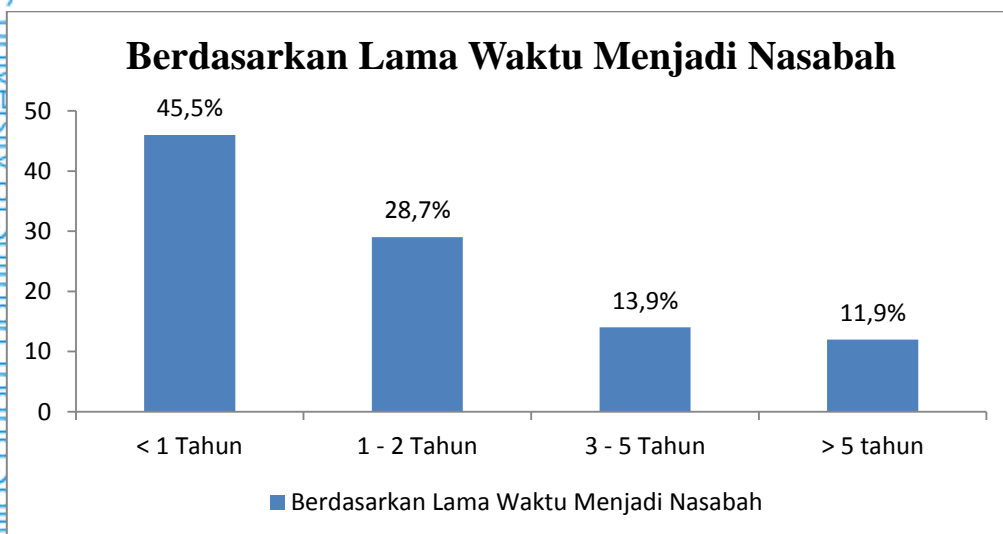
Gambar 4.6
Karakteristik Berdasarkan Pendapatan



Berdasarkan gambar diatas pendapatan responden dalam penelitian ini, diperoleh dengan persentase terbesar yaitu > Rp. 5.000.000 sebesar 3,6 40,4 % atau sejumlah 42 responden. Sedangkan persentase terkecil yaitu lainnya sebesar 26,7 % atau sejumlah 27 responden.

f. Karakteristik Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah

Gambar 4.7
Karakteristik Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah





Berdasarkan gambar diatas berapa lama responden menjadi nasabah dalam penelitian ini, diperoleh dengan persentase terbesar yaitu kurang dari 1 tahun sebesar 45,5 % atau sejumlah 46 responden. Sedangkan persentase terkecil yaitu lebih dari 5 tahun sebesar 11,9 % atau sejumlah 12 responden.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejumlah mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.⁸⁷

Pengujian validitas instrumen dilakukan menggunakan SPSS versi 22 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.\)

$$\begin{aligned} DF &= N - 2 \\ &= 100 - 2 = 98 \\ r_{tabel} &= 98 = 0,1966 \text{ (Tarf 5\%)} \end{aligned}$$

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Produk

Item Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel} (5\%)$	Keterangan
X1.1	0,577	0,1966	Valid
X1.2	0,633	0,1966	Valid
X1.3	0,781	0,1966	Valid
X1.4	0,732	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh dari hasil uji validitas produk menunjukkan bahwa data yang terkumpul dinyatakan valid. Empat pernyataan diatas menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel} 0,1966$.

⁸⁷ Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Besaran Premi

Item Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel (5\%)}$	Keterangan
X2.1	0,781	0,1966	Valid
X2.2	0,792	0,1966	Valid
X2.3	0,729	0,1966	Valid
X2.4	0,645	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh dari hasil uji validitas besaran premi menunjukkan bahwa data yang terkumpul dinyatakan valid. Empat pernyataan diatas menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel} 0,1966$.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel (5\%)}$	Keterangan
X3.1	0,665	0,1966	Valid
X3.2	0,804	0,1966	Valid
X3.3	0,776	0,1966	Valid
X3.4	0,762	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh dari hasil uji validitas kualitas pelayanan menunjukkan bahwa data yang terkumpul dinyatakan valid. Empat pernyataan diatas menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel} 0,1966$.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah

Item Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel (5\%)}$	Keterangan
Y.1	0,784	0,1966	Valid
Y.2	0,829	0,1966	Valid
Y.3	0,680	0,1966	Valid
Y.4	0,716	0,1966	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh dari hasil uji validitas kepuasan nasabah menunjukkan bahwa data yang terkumpul dinyatakan valid. Empat pernyataan diatas menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,1966.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas adalah untuk mengukur suatu kusioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 maka data dinyatakan reliabel. Dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{alpha} > r_{tabel}$, maka pertanyaan reliabel.
- 2) Jika $r_{alpha} < r_{tabel}$, maka pertanyaan tidak reliabel

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

No	Kode Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	Ket
1.	Produk (X1)	0,616	> 0,60	Reliabel
2.	Besaran Premi (X2)	0,720	> 0,60	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan (X3)	0,745	> 0,60	Reliabel
4	Keputusan Nasabah (Y)	0,745	> 0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas menghasil nilai cronbach's alpha memiliki nilai lebih besar dari > 0,60 dari variabel produk (X1), besaran premi (X2), kualitas pelayanan (X3) dan variabel keputusan nasabah (Y) sehingga dapat disimpulkan semua variabel dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya terdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Sampel penelitian di uji dengan pengujian Kolmogorov

mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal.⁸⁸ Dengan taraf signifikan sebesar 0,05 data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5%. Untuk pengambilan keputusan dengan pedoman :

- 1) Nilai signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.
- 2) Nilai signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data tidak normal.

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62923512
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.134
	Negative	-.098
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data sekunder diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,062 > 0,05$ maka dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent).⁸⁹

⁸⁸ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 137.

⁸⁹ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Deteksi tidak terjadinya multikolinearitas pada ketentuan apabila nilai tolerance value masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 (10%) dan variance inflationfactor (VIF) masing-masing variabel independen berada di bawah 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.696	1.371		1.237	.219		
	Produk	.261	.110	.221	2.365	.020	.536	1.867
	Besaran Premi	.471	.105	.439	4.480	.000	.488	2.050
	Kualitas Pelayanan	.168	.067	.203	2.495	.014	.709	1.410

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

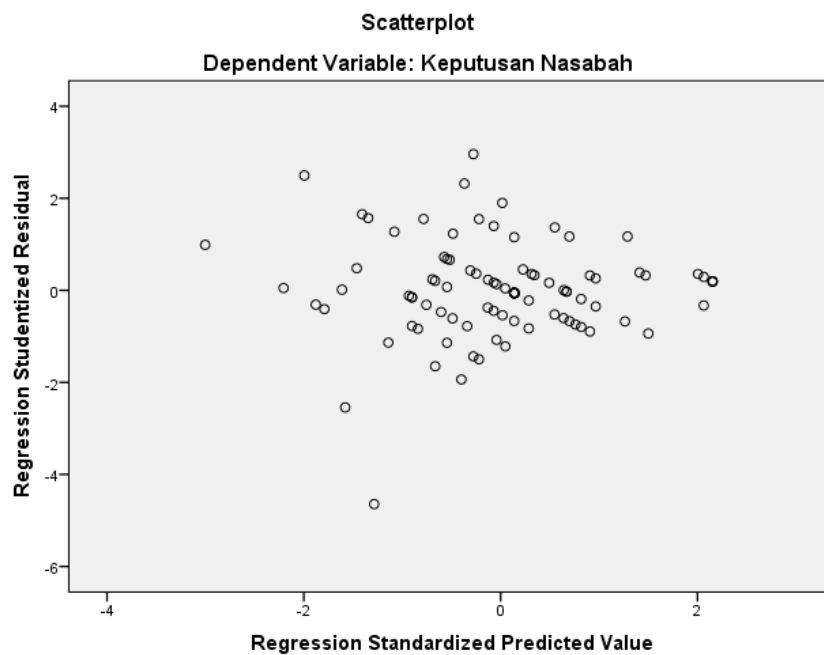
Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai tolerance dan nilai VIF dari ketiga varibael independen adalah produk (X1) dengan nilai *tolerance* $0,536 > (0,1)$ dan VIF hitung $(1,867) < 10$. Besaran Premi (X2) dengan nilai *tolerance* $0,488 > (0,1)$ dan VIF hitung $(2,050) < 10$. Kualitas Pelayanan (X3) dengan nilai *tolerance* $0,709 > (0,1)$ dan VIF hitung $(1,410) < 10$. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas, karena nilai *tolerance* masing-masing variabel independen berada diatas 0,1 dan nilai VIF masing-masing variabel independen dibawah 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresiterjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatanyang lain. Uji Heteroskedastisitas dapat dilaksanakan dengan menggunakan uji scatterplot dengan menggunakan

software SPSS.

Gambar 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil uji heteroskedastisitas pada gambar diatas didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu y, dan tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas. Maka kesimpulan variabel independen yang diuji menggunakan scatterplot tidak terjadi heteroskedastisitas atau data tidak homogen.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Besaran Premi terhadap pengaruh keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Tabel 4.8
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.696	1.371		1.237	.219
	Produk	.261	.110	.221	2.365	.020
	Besaran Premi	.471	.105	.439	4.480	.000
	Kualitas Pelayanan	.168	.067	.203	2.495	.014

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dilihat konstanta (nilai a) sebesar 1,696 dan untuk produk (nilai b) sebesar 0,261. Besaran premi (nilai b) sebesar 0,471. Kualitas pelayanan (nilai b) sebesar 0,168. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b1.x1 + b2.x2 + b3.x3 + e$$

$$= 1,696 + 0,261 + 0,471 + 0,168 + e$$

Persamaan regresi linear tersebut dapat di interprestasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) = 1,696

Ini berarti jika semua variabel independen dianggap sama dengan nol (0) maka nilai variabel dependen (keputusan nasabah) sebesar 1,696.

- b. Nilai koefisien regresi produk (X1) = 0,261

Nilai koefisien produk bertanda positif terhadap keputusan nasabah sebesar 0,261. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan berpengaruh positif dan signifikan antar variabel produk dengan keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

- c. Nilai koefisien regresi besaran premi (X2) = 0,261

Nilai koefisien besaran premi bertanda positif terhadap keputusan nasabah sebesar 0,261. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan berpengaruh positif dan signifikan antar variabel besaran premi dengan keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi

Jasa Raharja Putera Jambi.

- d. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_3) = 0,168

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bertanda positif terhadap keputusan nasabah sebesar 0,168. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan berpengaruh positif dan signifikan antar variabel kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji t merupakan pengujian terhadap koefisien dari variabel bebas secara parsial. Uji ini dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi dari variabel bebas secara individu dalam mempengaruhi variasi dari variabel terikat.⁹⁰

- 1) Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka hipotesis alternatif H_a diterima H_0 ditolak yaitu seluruh variabel faktor produk yang mempengaruhi minat nasabah memilih asuransi.
- 2) Jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka hipotesis alternatif H_a ditolak H_0 diterima.

Tabel 4.9
Hasil Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.696	1.371		1.237	.219
	Produk	.261	.110	.221	2.365	.020
	Besaran Premi	.471	.105	.439	4.480	.000
	Kualitas Pelayanan	.168	.067	.203	2.495	.014

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan bahwa hasil T_{hitung} adalah

⁹⁰ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 137.



sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T_{\text{tabel}} &= t(a/2, n-k-1) \\ &= t(0,05/2, 100 - 3 - 1) \\ &= t(0,025, 96) \\ &= 1,985 \end{aligned}$$

- 1) Hasil uji t untuk variabel produk terhadap keputusan nasabah diperoleh nilai $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ sebesar $2,365 > 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_o ditolak yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel produk (X1) terhadap keputusan nasabah (Y) memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.
- 2) Hasil uji t untuk variabel besaran premi terhadap keputusan nasabah diperoleh nilai $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ sebesar $4,480 > 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_o ditolak yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel besaran premi (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.
- 3) Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah diperoleh nilai $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ sebesar $2,495 > 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_o ditolak yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan nasabah (Y) memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka hipotesis alternatif H_a diterima H_o

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ditolak yaitu variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif H_a ditolak H_0 diterima.⁹¹

Tabel 4.10
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	319.332	3	106.444	38.898	.000 ^b
	Residual	265.441	97	2.737		
	Total	584.772	100			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk, Besaran Premi

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan bahwa hasil T_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= f(a/2, n-k-1) \\ &= f(0,05/2, 100 - 3 - 1) \\ &= f(0,025, 96) \\ &= 3,09 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.10 dapat diketahui nilai signifikansi untuk produk (X1), besaran premi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($38,898 > 3,09$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara untuk produk (X1), besaran premi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y).

6. Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan dengan maksud untuk menunjukkan seberapa besar variasi dari variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat.

⁹¹ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 145

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.532	1.65424

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk, Besaran Premi

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui nilai R Square dan Adjusted R Square yaitu nilai R Square (R²) sebesar 0,546 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah sebesar 54,6% dan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Adjusted R Square sebesar 0,532 atau 53,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memberikan pengaruh sebesar 53,2% dan sisanya 46,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada produk (X1) terhadap keputusan nasabah (Y). Dengan nilai t hitung pada variabel produk (X1) adalah sebesar 2,365 dengan tingkat signifikan sebesar 0,020. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (2,365 > 1,985) dan nilai signifikansi 0,020 < 0,05, dapat disimpulkan H₀ ditolak H_a diterima. Maka variabel produk terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal ini juga dikarenakan produk yang ada di PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi tersebut memiliki ragam produk yang bermanfaat, mulai dari produk konvensional dan produk syariah yang dilihat berdasarkan wawancara beberapa nasabah. Seperti sesuai dengan wawancara bu Linda, selaku nasabah PT. Asuransi Jasa

Raharja Putera Cabang Jambi, bu linda memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan produk yang ditawarkan pada perusahaan ini sangat beragam dan sudah ada yang berbasis syariah.

Penelitian didukung oleh penelitian Desiana. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya.⁹² Artinya jika produk yang diberikan baik atau bermanfaat kepada nasabah, maka nasabah akan memilih untuk menggunakan jasa bank tersebut.

2. Pengaruh Besaran Premi Terhadap Kepuasan Nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada besaran premi (X2) terhadap keputusan nasabah (Y). Dengan nilai t hitung pada variabel besaran premi (X2) adalah sebesar 4,480 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4,480 > 1,985$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Maka variabel besaran premi terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal ini dikarenakan iuran besaran premi yang dikeluarkan nasabah kecil sesuai profilnya masing-masing yang juga dilihat berdasarkan wawancara dari beberapa nasabah. Seperti sesuai dengan wawancara pak Faiz, selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, nasabah menyatakan bahwa memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan nasabah mendapat iuran besaran premi yang tergolong murah karena pekerjaannya sebagai pegawai kantor di salah satu perusahaan. Yang mana, pekerjaan tersebut tergolong minim risiko,

⁹² Desiana, Dewi Susilowati, Negin Kencono Putri (2018), Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya", dalam Jurnal Ilmu Akuntansi. Vol.11, No.1, 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



sehingga iuran preminya standar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi Sartika. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa besaran premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi takaful di Bengkulu.⁹³ Hal ini berarti apabila besaran premi yang diberikan oleh nasabah bagus dan baik, maka semakin tinggi tingkat nasabah memilih asuransi tersebut.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pelayanan (Y). Dengan nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan (X3) adalah sebesar 2,495 dengan tingkat signifikan sebesar 0,014. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($2,495 > 1,985$) dan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$, dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Maka variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal ini juga dikarenakan kualitas pelayanan yang ada pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi tergolong dominan baik yang dilihat dari beberapa wawancara dengan beberapa nasabah. Seperti sesuai dengan wawancara pak Iwan, selaku nasabah PT.Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, ia memilih asuransi tersebut karena dia menyukai pelayanan yang didapatkan di sana dan juga dia mempunyai keluarga PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Venny Adita Octaviani Hasil menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan

⁹³ Rafiqah Hastharita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Takaful di Bengkulu", dalam Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol 4, No.2,2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



nasabah menabung di Bank.⁹⁴ Hal ini berarti jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dan sopan, maka semakin tinggi nasabah untuk memilih bank asuransi tersebut.

4. Pengaruh Produk, Besaran Premi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.10 dapat diketahui nilai signifikansi untuk produk (X1), besaran premi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($38,898 > 3,09$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima H_o ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara untuk produk (X1), besaran premi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y).

Nilai R Square (R²) sebesar 0,546 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah sebesar 54,6% dan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,532 atau 53,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memberikan pengaruh sebesar 53,2% dan sisanya 46,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Hal ini juga dikarenakan produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan yang ada pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi diminati oleh nasabah. Yang dilihat dari beberapa wawancara dengan beberapa nasabah. Seperti sesuai dengan wawancara bu Hadiyana, selaku nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi yang memilih asuransi tersebut dikarenakan mendapat besaran premi dengan harga yang rendah, nasabah tersebut juga mencari produk asuransi yang berbasis syariah serta menurutnya kualitas pelayanan disana sangat ramah.

⁹⁴ Venny Adhita Octaviani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank", dalam Jurnal Fokus. Vol.18, No.1, Maret 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



Penelitian ini didukung oleh penelitian Venny Adhita Octaviani. Hasil Penelitian menyatakan bahwa produk, pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank.⁹⁵

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kezia Kristiani Lumempouw.⁹⁶ Hasil penelitian ini menyatakan bahwa premi terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih nasabah PT. Asuransi Jiwa Sinarmas Manado.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁹⁵ Venny Adhita Octaviani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank", dalam Jurnal Fokus. Vol.18, No.1, Maret 2020.

⁹⁶ Muhammad Khoirul, Ayun Maduwinarti, and Agung Pujiyanto, "Pengaruh Citra Merek, Desain Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Persebaya Store Di Surabaya," n.d.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada poin berikut ini:

1. Produk menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,365 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$, yang artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Besaran premi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,480 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,495 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$, yang artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($38,898 > 3,09$) dan nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$, yang artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

B. Implikasi

Hasil penelian yang telah dilakukan mendapatkan sebuah jawaban bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi yaitu produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, memberikan dampak kepada pihak terkait agar dapat dijadikan referensi bagi penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka yang menjadi saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi
 - a. Diharapkan untuk produk yang ditawarkan oleh PT.Jasa Raharja Putera Cabang Jambi harus memperluas lagi informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait produk apa saja yang mereka punya. Dengan begitu diharapkan pengetahuan masyarakat mengenai asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dapat meningkat. Dengan informasi inilah perusahaan dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk memilih menggunakan asuransi tersebut.
 - b. Diharapkan dengan adanya besaran premi yang terjangkau dapat menarik keputusan nasabah menjadi lebih kuat untuk menjadi nasabah di Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.
 - c. Diharapkan dengan adanya kualitas pelayanan seperti kesigapan serta keramahan lebih ditingkatkan lagi agar menambah rasa kepuasan nasabah dalam menggunakan Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.
2. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel yang lain yang belum dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini karena terdapat variabel lain yang mungkin juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih asuransi lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, Q.S Al-Baqarah 2:286.

Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, Q.S Al-Hasyr 59:18.

Buku

Ali Mohammad, Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi, (Bandung: Angkasa, 2012).

Amir, M. Hartono, Sri Rejeki, Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransikuji (Jakarta:Sinar Grafika, 2008)

Arief Rakhman Kurniawan, "Total Marketing", (Yogyakarta:Kobis, 2014).

Cholid Narbuko, Abu Achmadi, Metodologi Penelitian (Jakarta : Bumi Aksara, 2013).

Danang Sunyoto, Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Yogyakarta: CAPS, 2014).

Djojosoedarso, Soeisno, Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi (Jakarta: Salemba Empat, 2003).

Dr.M.Anang Firmansyah,2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta : Deepublish.

Dr. Meithiana Indrasari, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019).

Fandy Tjiptono.2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Husain Syahatah, "Asuransi Dalam Perspektif Syariah",(Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006).

Herman Darmawi, Manajemen Asuransi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).

Kotler, Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip.1997, Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prentice Hall.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi 12) (Jakarta: Erlangga, 2008).
- Krishna Anugrah, 2020. Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi (Gorontalo: Ideas Publishing).
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran (Jakarta: indeks, 2009).
- Philip Kotler, 2002. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Salim, Abas, Asuransi Dan Manajemen Risiko, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007
- Schiffman, Leon G., dan Kanuk, Leslie Lazar. 2009. Perilaku Konsumen. Alih bahasa Zulkifli Kasip. Jakarta : PT. Indeks Group Gramedia.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif (Bandung: Alfabeta, 2019).
- Suharsimi, Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek , (Jakarta: Rineka Cipta, 2012).
- Suharsmi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, (Jakarta, Rineka Cipta, 2014).
- Swasta Handoko, Manajemen Pemasaran Modern (Yogyakarta: BPFE, 2008).
- Syhatah Husain, Asuransi dalam Perspektif Syariah (Jakarta: Amzah, cet. 2, 2006).
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2000, Manajemen Jasa, Edisi Ketiga, And Offset, Yogyakarta.

Jurnal

- Adi, Firman Ramadhan, "Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan E-Money" *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 13. No. 02, 2016.
- Ani Rakhmanita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Pembiayaan Haji Memilih Pegadaian Syariah", dalam *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*. Vol. 2, No. 2, September 2018.
- Alfi Syahri Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", *Ejournal Polibatam*, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017).
- Al-Qomar, M.A., Saepudin, D., & Rohmawati, A.A. 2018. *Pemodelan dan Simulasi Kebangkrutan Perusahaan Asuransi dengan Waktu Kedatangan Klaim Berdistribusi Pareto*. E-Proceeding of Engineering, Bandung.
- Bagja Sumantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah", Vol. 10, No. 2, Oktober 2014.
- Desiana, Dewi Susilowati, Neginia Kencono Putri (2018), Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya", dalam *Jurnal Ilmu Akuntansi*. Vol. 11, No. 1, 2018.
- DYulandari, Ariefah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Surakarta. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*", Vol. 2, No. 3, 2009.
- Ghozali Imam, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS", (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011).
- Harahap Isnaini, "Pengaruh Pengambilan Keputusan Dalam Berbelanja Online Shop di Kota Medan", dalam *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol III, No 01. 2018.
- Imsar, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pakaian Bekas (Monza) Pasar Melati (Medan, 2016, hlm. 13).
- Kadek Ayu Riska Oktavenia, dkk. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Nokia Dengan Citra Merek Sebagai Pemediasi", Vol. 8, No. 3, 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Rafiq Hastharita, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar”, dalam Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol 4, No.2,2020

Venny Adhita Octaviani, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank”, dalam Jurnal Fokus. Vol.18, No.1, Maret 2020.

Skripsi

Ferry Sartika Pasaribu, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan)”. Skripsi UIN SUMATERA UTARA MEDAN,2019.

Sumber Terbitan Pemerintah

Republik Indonesia, 1992.Undang-UndangNo. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian.

Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246.

Website

Asuransi Jasa Raharja Putera. Diakses pada 16 Oktober 2022 dari Artikel ilmiah:
<https://lifepal.co.id/asuransi/jasaraharja-putera/>.

Asuransi Jasa Raharja Putera. Diakses pada 1 Maret 2022 dari Artikel ilmiah:
<https://lifepal.co.id/media/perbedaan-jasa-raharja-dan-jasa-raharja-putera>

LAMPIRAN I : Rancangan Kuesioner

RANCANGAN KUISIONER

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/I Nasabah PT Asuransi Jasa Raharja Putera
Jambi
Di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb
Yang bertanda tangan di bawah ini saya:
Nama : Sabita Az-zahra
NIM : 501190189
Jurusan : Ekonomi Syariah.

Mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner terlampir guna untuk kepentingan dalam penulisan skripsi yang berjudul: “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah (Studi Pada Nasabah PT. Asurans i Jasa Raharja Putera Cabang Jambi)”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir saya.

Jawaban yang Bapak/Ibu serta Saudara/Saudari berikan tidak dinilai benar atau salah.Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak/ibu serta Saudara/Saudari memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu serta Saudara/Saudari dijamin kerahasiaanya.

Atas kesediaan Bapak/ibu serta Saudara/Saudari untuk mengisi angket ini, saya ucapkan terimakasih. Semoga kebaikan Bapak/ibu serta Saudara/Saudari mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT .

Wassalamu'alaikum wr.wb

a. Karakteristik Responden

Isilah dan lingkari jawaban yang menurut saudara adalah sesuai dengan kenyataannya.

1. Siapa nama anda ?
.....
2. (Jika ya silahkan lanjutkan) Apakah anda nasabah PT Asuransi Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi?
a. Ya b. Tidak
3. Jenis Kelamin :
a. Laki-laki b. Perempuan
4. Agama:
a. Islam c. Budha
b. Kristen d. Hindu
5. Pekerjaan saudara saat ini:
a. Pelajar/mahasiswa
b. PNS
c. Karyawan Swasta
d. Wiraswasta
e. Lainnya.....
6. Pendapatan saudara saat ini:
a. Rp. 1.000.000 c. Rp. 3.000.000- 4.000.000
b. Rp. 1.000.000-2.500.000 d. > Rp. 5.000.000
7. Sudah berapa lama saudara menjadi nasabah PT Asuransi Asuransi i Jasa Raharja Putera Cabang Jambi:
a. < 1 tahun c. 3-5 tahun
b. 1-2 tahun d. > 5 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultihan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultihan Jambi

1. Petunjuk Pengisian Kuesioner.

Mohon baca tiap-tiap pernyataan, kemudian pilih salah satu dari 5 (lima) pilihan jawaban yang sesuai dengan keadaan anda, dengan memberikan tanda ceklis (√) pada:

Keterangan:

5 = (SS) = Sangat Setuju

4 = (S) = Setuju

3 = (R) = Ragu-ragu

2 = (TS) = Tidak Setuju

1 = (STS) = Sangat Tidak Setuju

a. Faktor Produk

No	Indikator Variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Fitur/Informasi	Saya memilih produk pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi karena adanya informasi atas produk yang terdapat di brosur.					
2.	Keandalan	Saya memilih produk pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi karena dilengkapi dengan beragam produk syariah yang sangat bermanfaat bagi orang banyak.					
3.	Kesesuaian	Saya memilih produk syariah yang ditawarkan pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi sesuai kebutuhan saya.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Thaha Saifuddin Jambi

4. Pemahaman Nasabah	Saya paham dengan produk syariah yang ditawarkan pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.					
----------------------	---	--	--	--	--	--

b. Besaran Premi

No	Indikator variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Tarif	Saya merasa besaran premi sesuai dengan tarif daya beli masyarakat					
2.	Unsur Premi	Saya memilih Asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera karena ada unsur tabungannya					
3.	Fungsi Besaran Premi	Saya merasa tidak ada tambahan administrasi yang membebankan apabila terjadi risiko.					
4.	Pengelolaan	Saya memilih asuransi ini dikarenakan pengelolaan tidak adanya dana hangus					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

c. Kualitas Pelayanan

No	Indikatorvariabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Kehandalan	Saya melihat Karyawan/Agen PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi, ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi akan menindaklanjuti segera.					
2.	Jaminan	Saya mendapat jaminan kepastian biaya dalam pelayanan apabila terjadi risiko yang diberikan Karyawan/Agen PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi					
3.	Empati	Saya mendapat perilaku yang baik, ramah dan sopan santun yang diberikan Agen/karyawan PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.					
4.	BuktiFisik	Karyawan/Agen selalu berpenampilan rapi dan bersih serta ramah dalam melayani nasabahnya					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

d. Keputusan Nasabah

No	Indikator Variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pengenalan Kebutuhan	Saya memilih Asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi karena membutuhkannya					
2.	Pencarian Informasi	Saya memilih Asuransi ini karena tahu informasi dari kerabat terlebih dahulu yang sudah menggunakan produk asuransi ini pada PT. Jasa Raharja Putera Jambi					
3.	Evaluasi Alternatif	Saya memilih asuransi ini karena cara mendaftarnya lebih mudah dibandingkan dengan asuransi lainnya.					
4.	Kepercayaan/ Keyakinan	Saya percaya asuransi pada PT. Jasa Raharja Putera Jambi ini menguntungkan bagi saya.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

Lampiran II : Data Tabulasi Kuesioner

NO	Produk (X1)				Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	4	4	5	3	16
2	4	4	4	5	17
3	4	4	4	4	16
4	4	5	4	3	16
5	4	4	4	3	15
6	5	5	5	5	20
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	5	4	4	4	17
10	5	4	4	5	18
11	5	1	2	3	11
12	5	4	4	4	17
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	4	5	4	4	17
16	3	4	2	4	13
17	5	4	4	4	17
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	3	15
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	3	3	14
24	4	4	4	3	15
25	4	5	5	4	18
26	5	5	5	5	20
27	4	5	4	3	16
28	4	5	5	5	19
29	3	3	2	4	12
30	4	5	5	5	19
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	4	3	3	3	13
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	3	3	3	3	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

39	4	4	4	3	15
40	4	4	5	4	17
41	3	3	3	3	12
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	3	3	1	11
45	5	4	4	4	17
46	4	4	3	3	14
47	4	4	2	3	13
48	4	4	4	4	16
49	4	4	3	2	13
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	3	15
54	4	4	4	4	16
55	5	2	3	4	14
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	5	5	4	2	16
59	4	5	4	4	17
60	3	4	5	4	16
61	4	5	4	4	17
62	5	4	5	4	18
63	4	1	4	5	14
64	4	4	3	3	14
65	4	5	4	4	17
66	4	4	5	5	18
67	4	3	5	2	14
68	5	4	5	5	19
69	5	4	5	4	18
70	4	5	4	4	17
71	4	4	4	2	14
72	4	4	4	3	15
73	4	5	5	5	19
74	2	4	4	4	14
75	4	4	4	4	16
76	3	4	4	4	15
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	3	4	4	4	15

80	4	4	4	4	16
81	2	4	3	3	12
82	4	5	4	4	17
83	4	4	4	4	16
84	4	4	2	4	14
85	2	4	4	3	13
86	2	4	4	2	12
87	2	4	4	4	14
88	5	4	4	3	16
89	4	4	4	4	16
90	3	5	4	4	16
91	4	4	4	4	16
92	5	3	5	4	17
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	5	17
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16
97	4	4	5	4	17
98	4	4	5	5	18
99	3	4	5	4	16
100	2	3	5	5	15
101	5	4	5	5	19

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

NO	Besaran Premi (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	4	4	3	4	15
2	3	3	2	2	10
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	3	4	3	3	13
6	5	5	5	5	20
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	5	14
10	4	4	4	4	16
11	1	3	1	5	10
12	4	5	4	3	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	5	17
15	4	5	5	4	18
16	4	4	5	3	16
17	2	2	3	4	11
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	3	15
21	4	4	4	4	16
22	4	3	3	4	14
23	3	4	3	4	14
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	5	5	5	5	20
27	2	3	2	3	10
28	5	5	5	5	20
29	3	3	3	3	12
30	4	4	3	4	15
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	5	5	4	2	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	3	15
38	4	4	5	5	18
39	3	4	3	3	13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

40	4	5	4	4	17
41	4	3	4	3	14
42	5	5	3	4	17
43	4	4	3	3	14
44	4	3	3	3	13
45	3	2	1	3	9
46	3	3	3	3	12
47	3	3	5	3	14
48	4	4	4	4	16
49	4	5	4	3	16
50	4	5	5	5	19
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	3	3	4	4	14
54	4	4	4	4	16
55	4	3	4	4	15
56	5	5	5	4	19
57	5	5	5	5	20
58	5	5	1	2	13
59	3	5	4	4	16
60	2	3	2	2	9
61	4	4	4	4	16
62	4	5	5	5	19
63	5	4	3	5	17
64	4	4	5	4	17
65	4	4	4	5	17
66	4	4	4	4	16
67	5	3	4	3	15
68	5	5	5	5	20
69	5	4	5	4	18
70	5	4	4	4	17
71	4	3	4	4	15
72	3	3	2	2	10
73	4	4	3	2	13
74	4	4	2	4	14
75	4	3	2	4	13
76	4	2	3	4	13
77	2	2	4	2	10
78	2	2	3	2	9
79	4	2	2	2	10
80	4	2	2	2	10

81	4	2	3	2	11
82	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16
84	2	2	2	2	8
85	4	4	2	2	12
86	4	2	2	2	10
87	2	2	2	2	8
88	4	4	3	2	13
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16
93	4	3	4	5	16
94	5	2	2	1	10
95	4	2	4	2	12
96	4	2	4	2	12
97	4	3	4	2	13
98	4	2	5	2	13
99	4	2	4	2	12
100	4	2	4	2	12
101	5	1	5	1	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

NO	Kualitas Pelayanan (X3)				Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1	4	3	2	5	14
2	3	4	4	4	15
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	3	4	4	4	15
6	5	5	5	5	20
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	5	4	4	5	18
10	4	4	5	5	18
11	1	4	5	2	12
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	4	5	5	5	19
16	3	3	4	5	15
17	4	4	4	2	14
18	4	4	4	4	16
19	4	5	5	4	18
20	3	3	3	4	13
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	5	17
24	4	3	4	4	15
25	5	4	4	4	17
26	5	5	5	5	20
27	3	4	4	4	15
28	5	5	5	5	20
29	4	3	3	3	13
30	4	4	4	5	17
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	3	4	4	4	15
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	5	4	17
38	3	5	4	4	16
39	4	4	4	3	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

40	4	4	4	5	17
41	4	4	4	3	15
42	3	4	5	5	17
43	4	4	4	4	16
44	1	2	2	3	8
45	5	3	5	3	16
46	4	3	4	4	15
47	2	2	4	5	13
48	4	4	4	4	16
49	3	3	4	4	14
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	5	4	5	18
54	4	4	4	4	16
55	5	5	5	4	19
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	1	1	4	3	9
59	4	4	3	4	15
60	4	3	4	4	15
61	4	5	4	5	18
62	4	5	5	5	19
63	4	3	5	4	16
64	3	4	5	4	16
65	5	4	4	5	18
66	5	5	4	4	18
67	1	4	2	4	11
68	4	5	4	5	18
69	5	5	5	4	19
70	4	5	4	5	18
71	4	3	4	5	16
72	3	2	4	4	13
73	5	2	4	4	15
74	4	4	4	3	15
75	4	2	2	3	11
76	4	4	4	3	15
77	2	4	4	4	14
78	4	4	4	4	16
79	4	2	4	4	14
80	4	4	4	4	16

81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	3	15
85	4	4	4	4	16
86	3	3	3	4	13
87	4	4	4	2	14
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	16
92	4	5	5	4	18
93	5	4	5	4	18
94	5	4	5	5	19
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	5	17
97	4	4	4	4	16
98	4	5	4	5	18
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16
101	5	5	5	5	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

NO	Keputusan Nasabah (Y)				Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	5	5	5	2	17
2	5	4	3	4	16
3	4	4	4	4	16
4	5	4	5	4	18
5	4	3	3	3	13
6	5	5	5	5	20
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	5	4	3	4	16
10	5	4	5	3	17
11	3	3	5	1	12
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	5	4	4	17
15	4	4	5	4	17
16	5	3	4	4	16
17	5	5	2	3	15
18	4	4	4	4	16
19	4	5	4	4	17
20	3	3	4	4	14
21	4	4	4	4	16
22	4	3	3	4	14
23	3	3	5	4	15
24	4	2	3	4	13
25	4	4	4	4	16
26	5	5	5	5	20
27	4	4	4	3	15
28	5	5	5	5	20
29	3	3	3	4	13
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	5	4	17
38	5	5	5	5	20
39	3	4	4	4	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

40	4	4	4	5	17
41	3	3	4	3	13
42	4	4	4	5	17
43	4	4	4	4	16
44	3	3	3	3	12
45	4	3	4	3	14
46	4	4	4	5	17
47	1	1	2	2	6
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	4	13
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	5	17
54	4	4	4	4	16
55	5	4	5	5	19
56	5	5	4	5	19
57	5	5	5	5	20
58	5	3	5	3	16
59	4	3	4	4	15
60	4	2	4	4	14
61	4	4	4	4	16
62	4	4	5	4	17
63	4	4	3	5	16
64	5	3	5	5	18
65	4	4	5	5	18
66	4	5	5	4	18
67	1	2	4	2	9
68	4	5	5	5	19
69	5	5	5	4	19
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	2	4	4	14
74	4	2	4	4	14
75	4	2	4	4	14
76	4	4	4	4	16
77	4	2	4	4	14
78	4	4	3	3	14
79	4	4	4	4	16
80	3	2	4	3	12

81	4	2	4	4	14
82	4	4	3	4	15
83	4	4	4	4	16
84	4	2	4	2	12
85	2	4	3	3	12
86	4	2	4	2	12
87	4	4	4	4	16
88	4	3	4	4	15
89	4	4	4	4	16
90	5	3	4	3	15
91	4	4	4	4	16
92	3	4	4	6	17
93	4	4	4	5	17
94	4	4	4	4	16
95	4	2	3	4	13
96	4	4	4	4	16
97	5	5	5	4	19
98	5	5	5	4	19
99	5	5	4	4	18
100	5	5	5	4	19
101	5	5	5	5	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran III : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi





@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Sabita Az-zahra
NIM : 501190189
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Agustus 2001
Alamat : Jln. Arif Rahman Hakim No.2 Telanaipura Jambi
Nomor HP : 082279821646
Email : sabita10082001@gmail.com
Nama Ayah : Indra Setiawan
Nama Ibu : Eva Yusnita

B. Latar Belakang Pendidikan

1. 2007 – 2013 : SDIT Nurul Ilmi Kota Jambi
2. 2013 – 2014 : SMPIT Nurul Ilmi Kota Jambi
3. 2014- 2016 : SMPN 17 Kota Jambi
4. 2016 – 2019 : SMAN 5 Kota Jambi

C. Pengalaman Organisasi

2021- Selesai : Magang di Bank 9 Jambi Telanaipura Kota Jambi.

D. Motto Hidup : “Tidak masalah jika kamu berjalan dengan lambat, asalkan kamu tidak pernah berhenti berusaha.”