

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BESARAN PREMI TERHADAP KEPUASAN MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA PT. SUN LIFE FINANCIAL SYARIAH CABANG BANDA ACEH

Noura Rouzaton

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry, Aceh

150603228@student.ar-raniry.ac.id

Hafas Furqani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry Banda Aceh

hafas.furqani@ar-raniry.ac.id

Azimah Dianah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry Banda Aceh

azimah.dianah@ar-raniry.ac.id

Abstract

This study aims to determine both partially and simultaneously the effect of service quality and the amount of premium on satisfaction as a life insurance customer at PT. Sun Life Financial Syariah Banda Aceh Branch. In this study, researchers used quantitative research methods. The method used in sampling is Probability Sampling with the Simple Random Sampling technique. In this study, samples taken were 73 customers. The data used are primary data in the form of questionnaires and secondary data, namely data in the form of literatures. Data were analyzed using SPSS 23. Data analysis techniques used in this study were classical assumption test analysis, multiple linear regression and hypothesis testing. The results of the simultaneous test (F test) show that the variable service quality and the amount of premium have a significant positive effect on the satisfaction of being a life insurance customer at PT. Sun Life Financial Syariah Banda Aceh Branch. The results of the partial test (t test) show that the variables of service quality and the amount of the premium have a significant positive effect on the satisfaction of being a life insurance customer at PT. Sun Life Financial Syariah Banda Aceh Branch.

Keywords: *Service Quality, Premium Amount, Customer Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui baik parsial maupun simultan pengaruh kualitas pelayanan dan besaran premi terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 73 orang nasabah. Data yang dipakai adalah data primer dalam bentuk kuesioner dan data sekunder yaitu data-data berupa dari literatur-literatur kepustakaan. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS 23. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil pengujian uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan besaran premi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan besaran premi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Besaran Premi, Kepuasan Menjadi Nasabah*

PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini, tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin

kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul dalam dunia

bisnis dan ekonomi. Persaingan antar perusahaan tidak terkecuali dengan perusahaan asuransi. Semakin maraknya perusahaan di Indonesia membuat persaingan sangat ketat untuk menjadikan eksistensinya di dunia perasuransian. Selain itu, tidak dipungkiri sebagai makhluk hidup manusia membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja dan bahkan diwaktu kapanpun. Setiap manusia yang normal pasti mempunyai cita-cita untuk selalu meningkatkan atau memperbaiki taraf hidupnya guna mengejar kesejahteraan jasmani maupun rohani. Namun ukuran kesejahteraan ini adalah relatif, artinya kesejahteraan bagi orang yang satu dengan yang lain adalah berbeda. Sudah tentu dalam memperjuangkan bagi dirinya tidak lepas dari risiko yang mungkin datang. Salah satu cara penanganan risiko tersebut dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi (Hartono, 1997).

Asuransi syariah yang didirikan pada 27 Juli 1993 yang diprakarsai oleh Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa (YAB) bersama dengan Bank Muamalah Indonesia (BMI) (Sudarsono, 2003). Dari situlah asuransi syariah terus berkembang. Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan, baik perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan salah satu sarana dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Asuransi jiwa juga tertera dalam Undang-Undang No.2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam

penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungkan (UU RI No. 2 Tahun 1992 Tentang Perasuransian). Dalam Undang-Undang Dasar ini peran industri perasuransian untuk mendorong pembangunan nasional, karena perasuransian dapat mendukung masyarakat dalam menghadapi risiko dalam kehidupan sehari-hari. Asuransi syariah maupun asuransi konvensional merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana. Asuransi tersebut memberikan perlindungan terhadap nasabah kemungkinan timbulnya kerugian atau musibah suatu peristiwa yang tidak disangka akan datangnya musibah tersebut. Adapun yang menjadi perbedaan pokok antara asuransi syariah dengan asuransi konvensional adalah para peserta yang bertanggung jawab diantara mereka sendiri (Lubis, 2002:82). Asuransi syariah atau tafakul sebagai asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan (*wata'aawanu'alal birri wat taqwa*) dan perlindungan (*at-ta'min*), menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain (Lubis, 2002:85). Itu merupakan konsep dari asuransi syariah, yang berprinsip tolong-menolong dalam hal kebajikan.

Selain asuransi syariah seperti Tafakul, dengan perkembangan zaman dan banyaknya permintaan masyarakat untuk mendirikan asuransi berbasis syariah, hingga munculah suatu asuransi jiwa yaitu Sun Life Financial Syariah tidak hanya terlihat dari premi yang terjangkau, membuat para nasabah ingin memilih asuransi syariah dibandingkan asuransi konvensional, namun juga dari sisi sistem kualitas pelayanan. Keberhasilan sistem dalam asuransi syariah hingga sekarang ini

karena didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Oleh sebab itu dalam menggunakan asuransi syariah sangat penting diperhatikan demi keberlangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan aspek-aspek minat yang mempengaruhi nasabah seperti perhatian, ketertarikan, keinginan dan keyakinan (Sinungan, 1990).

Sun Life Financial berdiri pada tahun 1871 di Toronto, Kanada, sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Kanada. Sun Life Financial berkantor pusat di Toronto, Canada. Sun Life Financial merupakan suatu perusahaan penyedia layanan jasa keuangan internasional terkemuka yang telah membangun kekuatan selama lebih dari 140 tahun. Jaringan operasional internasional dari Sun Life Financial diantaranya yaitu Kanada, Amerika Serikat, Inggris, Irlandia, Hongkong, Filipina, Jepang, India, Cina, dan Indonesia (PT. Sun Life Financial Syariah, 2019). Sun Life Syariah adalah pelopor distribusi asuransi syariah di Indonesia yang menyediakan produk asuransi dan perencanaan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, Provinsi Nanggroe Darusalam memiliki populasi 5,2 juta jiwa di tahun 2015 yang sekitar 98% di antaranya beragama Islam. Melihat kesempatan tersebut, Sun Life Financial menilai para agen harus dibekali dengan pengetahuan dan kemampuan yang memadai untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan terbaik bagi nasabah. Oleh karena itu, selain kantor pemasaran syariah, Sun Life Financial juga mempersiapkan beragam fasilitas penunjang. Di antaranya seperti ruang ujian Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI),

fasilitas ruang latihan untuk para agen, dan juga kantor khusus untuk mengkomodasi nasabah dalam memperoleh layanan secara personal atau pengajuan klaim (<http://keuangan.kontan.co.id/news/sun-life-syariah-lebarkan-sayap-ke-aceh>, di akses pada 15 Juli 2019).

PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh masuk ke Aceh Tahun 2016 tepatnya pada bulan April, akan tetapi diresmikan pada bulan Oktober 2016. PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh memiliki visi dan misi, yaitu mewujudkan PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh menjadi salah satu *agency* yang diperhitungkan dan dihargai di level nasional dan dengan misi membantu masyarakat Aceh untuk sadar asuransi berbasis syariah sebagai salah satu kebutuhan hidup mereka dalam mempersiapkan keamanan Financial di masa depan (PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, Juli 2019).

Tabel 1
Jumlah Nasabah PT. Sun Life Financial
Syariah Cabang Banda Aceh

Tahun	Jumlah Nasabah
Oktober-Desember 2016	20
Januari-Desember 2017	110
Januari-Desember 2018	85
Januari-Juli 2019	55
Total	270

Sumber : PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, 2019)

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah dari tahun 2016 sampai 2019 berfluktasi. Pada tahun 2016 jumlah nasabah sebanyak 20 orang. Pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 110 orang. Pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 85 orang dan pada tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 55 orang. Dari jumlah nasabah setiap tahun yang mengalami fluktasi peneliti tertarik melakukan penelitian

JIMEBIS-Volume 1 Nomor 1 Januari-Juni 2020 |81

dengan mengambil variabel kualitas pelayanan dan besaran premi untuk mengukur kepuasan menjadi nasabah asuransi dengan alasan apakah jumlah nasabah yang mengalami fluktuasi ada pengaruhnya dengan kepuasan menjadi nasabah di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Karena jika kualitas pelayanan baik nasabah tentunya akan puas dan juga jika besaran premi terjangkau nasabah juga merasa puas.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan adalah layanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota (Tjiptono, 2001). Jadi, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Lupiyoadi, 2001).

Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah. PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh tentunya juga memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan panduan oleh pegawainya dalam melayani nasabah. Namun, untuk diterapkan keseluruhan kualitas pelayanan yang ada di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh oleh pegawai memang

belum, akan tetapi untuk beberapa pelayanan sudah diterapkan oleh pegawai. Diantaranya yang sudah diterapkan yaitu mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik, dan memuaskan baik kepada nasabah, menciptakan suasana ukhuwah islamiyah dilingkungan perusahaan dan bekerja dengan jujur, serius, bersemangat serta cepat dalam membantu nasabah atau nasabah yang mengalami kesulitan dalam memahami produk tersebut.

Menurut responden kualitas pelayanan diterapkan sejalan dengan dan disesuaikan dengan masing-masing individu. Kualitas pelayanan yang positif dan diterapkan oleh perusahaan asuransi sudah pasti akan meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi tersebut. Suatu lembaga atau organisasi yang baik jika mempunyai pelayanan servis yang baik kepada para konsumennya sehingga mampu meningkatkan daya minat konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Pelayanan dari seorang pelayan sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah yang ingin dilayani dengan baik, sehingga nasabah akan berpikir positif akan kembali ke PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dan menggunakan asuransi jiwa syariah tersebut. Dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi komponen pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan perhatian individual (*emphaty*) (Lupiyoadi, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Suryani S (2012) dimana hasil penelitian menunjukkan

bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah, yang mana kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah dibangun oleh perusahaan asuransi telah melekat dibenak nasabah sebagai pelayanan yang ramah dan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, pihak asuransi sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan yang akan dinilai oleh para nasabah, nasabah mampu mempengaruhi keputusan nasabah yang lainnya untuk menjadikan nasabah yang loyal. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gustadi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Hal ini dikarenakan adanya anggapan bahwa dalam asuransi syariah tidak terlalu membutuhkan pelayanan ataupun fasilitas dan kecanggihan tertentu, karena intensitas dalam melakukan transaksi di asuransi cenderung jarang atau intensitasnya rendah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan hasil negatif, alasannya karena nasabah tidak terlalu peduli dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak asuransi terhadap nasabah, dan nasabah tidak terlalu memperdulikan tentang kualitas pelayanan yang bagus di perusahaan asuransi tersebut.

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau. Premi asuransi adalah pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada

penanggung (*transfer of risk*) (Amrin, 2006). Dalam asuransi mengenal istilah premi atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi adalah uang tanggungan yang dibayarkan oleh seorang nasabah kepada pihak perusahaan asuransi, dimana uang kontribusi tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syariah yaitu dana *tabarru'* atau dana sosial, investasi dan ujah. Uang kontribusi atau biasa disebut dengan premi itu dibayarkan setiap perbulan, triwulan, semesteran, dan tahunan. Manfaat dari uang kontribusi itu didalamnya ada dana investasi, dimana dana itu dikelola secara syariah kepada usaha-usaha yang dihalalkan ketika ada keuntungan akan dibagi secara mudharabah untuk pemilik dana atau nasabah, dan untuk *mudharib* atau perusahaan. Setiap pembayarannya ditetapkan oleh perusahaan asuransi, besarnya premi ditetapkan sesuai dengan keadaan dari nasabah. Besaran premi atau uang kontribusi yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan nasabah membuat nasabah tersebut tidak terbebani. Adapun dengan adanya premi di asuransi pastinya akan ada pengaruh dalam kepuasan dari nasabah itu sendiri, premi dapat menyebabkan nasabah tidak puas atau bahkan nasabah puas akan adanya premi. Premi asuransi terdiri dari unsur *tabarru'* dan tabungan (untuk asuransi jiwa) dan unsur *tabarru'* saja (untuk asuransi kerugian dan *tern insurance* pada *life*). Unsur *tabarru'* pada jiwa, perhitungan usia dan masa perjanjian. Semakin tinggi usia dan semakin panjang masa perjanjian, maka semakin besar pula nilai *tabarru'*-nya (Sula, 2004).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Minatiningsih (2016) menunjukkan bahwa premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Artinya pengaruh variabel premi yang tinggi dapat

meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi. Hal ini membuktikan bahwa besaran premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena besaran premi yang terjangkau yang ditentukan oleh pihak asuransi atau sesuai dengan kemampuan nasabah membuat nasabah itu sendiri merasa puas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang menjadi anggota asuransi syariah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muazizah (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa premi secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa premi mempengaruhi kepuasan nasabah dengan hasil negatif karena premi tidak bisa mendukung secara konsisten, dengan alasan premi tidak sesuai dengan teori jadi sebagian nasabah tidak terlalu peduli dengan apa yang telah dikeluarkan premi terhadap nasabah, nasabah tidak terlalu mengkhawatirkan tentang adanya premi, yang diperhatikan nasabah adalah suatu pelayanan yang memuaskan serta fasilitas yang nyaman.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini peneliti ingin menganalisis dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh”.

LANDASAN TEORI

Asuransi Syariah

Asuransi adalah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil atau sedikit yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian-kerugian besar yang belum pasti. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992, tentang pengertian asuransi adalah perjanjian

antara dua pihak atau lebih, pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan (Amrin, 2006). Asuransi merupakan cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko (ancaman) bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya atau dalam aktivitas ekonominya (Sula, 2004).

Tinjauan Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Irawan, 2002). Menurut Ranguti (2004) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan konsumen keseluruhan ditentukan oleh faktor nilai yang dirasakan, kualitas yang dirasakan dan harapan konsumen ke konsumen keseluruhan yang mempunyai konsekuensi perilaku komplain konsumen dan kesetiaan konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan, 2002). Jadi kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Tinjauan Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa pendapat mengenai definisi dari kualitas antara lain, menurut Tjiptono (2001:25) dalam memberikan definisi mengenai kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan. Suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, dan lingkungan yang seseorang tersebut memiliki harapan yang di inginkan dan memenuhi apa yang telah diinginkan. Sedangkan menurut Philip Kotler “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat”

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Irawan, 2002). Berdasarkan definisi di atas, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pelanggan diperusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan atau nasabah dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan atau nasabah.

Tinjauan Besar Premii Asuransi

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

pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*) (Amrin, 2006). Sejumlah uang yang dikeluarkan oleh nasabah kepada pihak asuransi karena adanya suatu perjanjian yang telah disepakati bersama dan jumlah uang tersebut ditentukan oleh pihak asuransi.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa premi adalah besarnya uang kontribusi yang diberikan nasabah (tertanggung) kepada pihak asuransi (penanggung) yang didalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan suatu kehilangan yang penetapannya yang sesuai dengan kemampuan nasabahnya, dilakukan dengan jangka waktu tahunan dan atas persetujuan dari pihak asuransi dengan cara angsuran setiap triwulan, semester, atau pada jatuh tempo yang telah ditetapkan. Masa tenggang pembayaran pada premi adalah 30 hari sejak tanggal jatuh tempo, atau satu bulan kalender.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Darmawan, 2014). Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh Jln. Mr Mohd Hasan, Lampeuneurut Gampong, Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar, Aceh 23242.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa asuransi pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang BandaAceh yang berjumlah 270 nasabah.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik yang digunakan (Sugiyono, 2017). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan cara *probability sampling* yaitu cara penentuan sampel dengan memberikan peluang yang sama untuk semua anggota populasi sebagai anggota sampel. Teknik sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, rumusnya :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan :

n = UkuranSampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahn pengambilan sampel yang masih dapat ditolerin atau diinginkan yaitu 10%.

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

$$n = \frac{270}{1+270(0,1)^2}$$

$$n = 72.97 = \text{Dibulatkan menjadi } 73$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 72.97 atau dibulatkan menjadi 73 orang nasabah sehingga pada penelitian ini penulis harus mengambil data dari sampel sejumlah 73 orang nasabah yang dianggap mewakili nasabah PT. Sun Life Financial Syariah. Dan dalam penelitian ini tidak membatasi tingkatan premi yang nasabah beli sesuai yang tertera dalam polis atau semua nasabah yang terpilih adalah menjadi sampel dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 73 nasabah di Asuransi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Hasil dari kuesioner tersebut diketahui mengenai data pribadi responden meliputi jenis kelamin, usia, lama menjadi nasabah, pendidikan terakhir, dan pekerjaan sebagai berikut :

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan melalui Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	35	47,9%
2.	Perempuan	38	52,1%
	Total	73	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil Tabel 2 diatas diketahui bahwa dari 73 responden didapatkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 38 responden (52,1%). Hal ini berarrti perempuan lebih banyak menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 35 orang responden atau 47,9%.

Karakteristik responden berdasarkan usia bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan usia atau umur responden yang dijadikan sampel

penelitian. Oleh karena itu akan disajikan karakteristik responden berdasarkan usia yang disajikan pada Tabel 3 berikut ini :

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Resonden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang Dari 20 Tahun	4	5,5%
2.	21-35 Tahun	42	57,5%
3.	36-50 Tahun	21	28,8%
4.	Lebih Dari 50 Tahun	6	8,2%
	Total	73	100%

Sumber :Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan lebih banyak responden berusia antara 21-35 tahun atau sebesar 57,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa usia responden yang paling banyak adalah pada usia 21-35 tahun, hal ini berarti bahwa usia tersebut merupakan usia yang produktif untuk bekerja.

Karakteristik responden menurut jenjang pendidikan adalah menguraikan atau menggambarkan responden menurut jenjang pendidikan terakhir. Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir dapat dilihat melalui Tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA/Sederajat	31	42,5%
2.	D3	9	12,3%
3.	S1	30	41,1%
4.	S2	3	4,1%
	Total	73	100%

Sumber :Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4 yaitu karakteristik responden menurut jenjang pendidikan terakhir yang menunjukkan bahwa jenjang pendidikan terbesar adalah SMA/Sederajat yaitu sebesar 42,5%. Hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah atau responden

yang berasuransi di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh yang paling banyak adalah memiliki jenjang pendidikan SMA/Sederajat.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden menurut jenis pekerjaan responden. Pada karakteristik responden, dikelompokkan menurut pekerjaan responden yang dapat dilihat melalui Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS	11	15,1%
2.	Wiraswasta	12	16,4%
3.	Karyawan	9	12,3%
4.	Ibu Rumah Tangga	6	8,2%
5.	Lain-Lain	35	47,9%
	Total	73	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 5 nampak bahwa sebagian besar jenis pekerjaan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Lain-Lain berjumlah 35 orang atau sekitar 47,9%. Dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah asuransi PT. Sun Life Financial syariah Cabang Banda Aceh memiliki pekerjaan lain-lain yaitu selain PNS, Wiraswasta, Karyawan, dan IRT karena tidak diwajibkan setiap nasabah harus memiliki pendapatan yang tetap untuk menjadi nasabah asuransi jiwa di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dan nasabah tentunya sudah mempersiapkan iuran premi/kontribusi yang harus dibayarkan meskipun tidak memiliki pendapatan tetap.

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu menguraikan atau menggambarkan lamanya responden menjadi nasabah. Adapun karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah dapat disajikan melalui Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	2016 Sampai Sekarang	8	11,0%
2.	2017 Sampai Sekarang	19	26,0%
3.	2018 Sampai Sekarang	19	26,0%
4.	2019 Sampai Sekarang	27	37,0%
	Total	73	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 6 yaitu karakteristik responden menurut lama menjadi nasabah yang menunjukkan bahwa responden yang paling lama menjadi nasabah yaitu pada tahun 2017 sampai sekarang atau sekitar 26,0%. Hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah atau responden yang berasuransi di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh pada tahun 2017 sampai sekarang masih memakai jasa asuransi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh dan masih mempercayakan bahwa asuransi tersebut sebagai salah satu asuransi jiwa yang berbasis syariah.

Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini df data dihitung 73-2 atau df = 71 dengan alpha 0,05 di dapat r_{tabel} 0,230. Jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total

correlation) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 7
Hasil Uji Validitas

Varia bel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	Valid	Kete rang an
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan X1.1	0,599	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.2	0,463	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.3	0,518	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.4	0,490	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.5	0,331	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.6	0,334	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.7	0,437	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.8	0,438	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.9	0,339	0,230	Valid
	Kualitas Pelayanan X1.10	0,352	0,230	Valid
Besaran Premi	Besaran Premi X2.1	0,766	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.2	0,628	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.3	0,662	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.4	0,682	0,230	Valid
	Besaran Premi	0,658	0,230	Valid

	X2.5			
	Besaran Premi X2.6	0,790	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.7	0,601	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.8	0,695	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.9	0,706	0,230	Valid
	Besaran Premi X2.10	0,672	0,230	Valid
Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah Y.1	0,681	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.2	0,785	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.3	0,684	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.4	0,751	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.5	0,775	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.6	0,713	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.7	0,700	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.8	0,753	0,230	Valid
	Kepuasan Nasabah Y.9	0,689	0,230	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 7 di atas, seluruh item adalah valid karena nilai r_{tabel} lebih kecil dibandingkan nilai r_{hitung} . Semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas serta dapat mengukur dengan dengan tepat dan cermat.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa sejauh mana pengukuran tersebut memberikan hasil yang relatif tidak berbeda dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Uji reliabilitas yang dilakukan pada semua item pertanyaan kuesioner yang diberikan ada 73 orang responden. Item pertanyaan dinyatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	10 Item Pertanyaan	0,884	Reliabel
Besaran Premi (X_2)	10 Item Pertanyaan	0,875	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	9 Item Pertanyaan	0,887	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 8 keterangan di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dengan demikian variabel (kualitas pelayanan, besaran premi, dan kepuasan nasabah) dapat dikatakan sangat reliabel. Untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,884 yang berarti sangat reliabel, besaran premi (X_2) sebesar 0,875 yang membuktikan bahwa variabel besaran premi adalah sangat reliabel, dan nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,887 juga membuktikan bahwa nilai 0,887 sangat reliabel.

Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov dengan ketentuan :

1. Jika nilai signifikan > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.

2. Jika nilai signifikan < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Dalam uji normalitas juga menggunakan grafik P-P Plot dengan melihat penyebaran data di sekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal dapat dikatakan normal. Akan tetapi, jika penyebaran data jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal dapat dikatakan tidak mengikuti asumsi normal.

Tabel 9
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandarized Residual
N	73
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000
Mean	2.98240991
Std. Deviation	
Most Extreme Differences	.092
Absolute	
Positive	.079
Negative	-.092
Test Statistic	.092
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 - b. Calculated from data.
 - c. Lilliefors Significance Correction.
 - d. This is a lower bound of the true significance.
- Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil Tabel 9 uji normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini memiliki nilai normalitas yang didapatkan 0,200 yang artinya > 0,05 maka nilai tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Dapat dikatakan multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas (X_1 dan X_2) lebih besar dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60

($r \leq 0,60$). Jika nilai tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka dapat dikatakan terjadi multikolinearitas yang tinggi (Danang, 2011:79). Dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 10
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.3278	4.6218	-.0709	-.480			
Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
- Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 10 hasil tersebut dapat dilihat dari nilai tolerance pada semua variabel $X > 0,05$ ($X_1 = 0,868$; $X_2 = 0,868$) maka diantara tidak terjadi multikolinearitas. Dan dilihat juga dari hasil perhitungan VIF bahwa nilai VIF pada semua variabel $X < 10$ ($X_1 = 1,153$; $X_2 = 1,153$), maka antara nilai tolerance ataupun VIF sama-sama menunjukkan hasil diantara variabel tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yakni adanya ketidaksamaan

JIMEBIS-Volume 1 Nomor 1 Januari-Juni 2020 |90

varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Dengan uji ini akan diketahui antara variabel kualitas pelayanan, besaran premi dan kepuasan nasabah terhadap kesamaan varian atau tidak.

Tabel 11
Hasil Heteroskedastisitas Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.086	3.059		1.990	.051
Kualitas Pelayanan	-.070	.071	-.125	-.986	.328
Besaran Premi	-.021	.053	-.050	-.397	.693

a. Dependent Variable: Abs_Res
Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa kedua variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Adapun hasil uji autokorelasi menggunakan uji koefisien Durbin-Watson sebagai berikut:

Tabel 12
Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.767 ^a	.588	.576	3.02472	2.250

a. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan table *output model summary*, diketahui nilai Durbin-Watson (d) adalah 2.250. Nilai ini akan kita bandingkan dengan nilai tabel Durbin-Watson pada signifikansi 5% dengan rumus $(k;n)$. Adapun variabel independen berjumlah “K” = 2 dan jumlah sampel “N” = 73, maka $(K ; N) = (2 ; 73)$. Nilai DL sebesar 1,5645 dan DU sebesar 1,6768.

Nilai Durbin-Watson (d) sebesar 2,250 lebih besar dari batas (DU) yaitu 1,6768 dan kurang dari $(4-DU)$ $4-1,6768 = 2,3232$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah gejala autokorelasi dan analisis regresi linier berganda untuk uji hipotesis penelitian dapat dilanjutkan.

Uji Analisis Linear Berganda

Regresi linear berganda ini dipergunakan untuk mengukur arah dan besar pengaruh antara variabel bebas X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Besaran Premi) dengan variabel terikat yaitu Y (kepuasan nasabah) pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

Tabel 13
Hasil Uji Analisis Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.278	4.621		-.709	.480		
Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 13 yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (4.1)$$

$$Y = -3,278 + 0,362X_1 + 0,601X_2 + e$$

Uji Pengaruh Simultan (F-Test)

Uji dilakukan apakah variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel yang berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tabel F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikan F pada output uji Anova. Jika signifikan dibawah 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 14
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	914.097	2	457.049	49.957	.000 ^b
Residual	640.423	70	9.149		
Total	1554.521	72			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Perbandingan nilai signifikan yang didapat $0,000 < 0,05$ maka, perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} didapat hasil $49,957 > 3,128$ Kesimpulan kualitas pelayanan dan besaran premi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Pengaruh Parsial (T-Test)

Uji T dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji ini menggunakan t test.

Tabel 15
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.278	4.621		-0.709	.480		
Kualitas Pelayanan	.362	.107	.279	3.391	.001	.868	1.153
Besaran Premi	.601	.080	.620	7.524	.000	.868	1.153

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi atau *R-Square* merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 16
Uji Koefisien Determinasi (R-Square)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.576	3.02472

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Dataprimer yang diolah , 2019

Berdasarkan hasil Tabel 16 diatas maka diperoleh hasil *R-Square* sebesar 0,588 menunjukkan bahwa populasi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan besaran premi memberikan pengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah sebesar 0,588 atau 58,8%. Adapun 41,2% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Variabel kualitas pelayanan dan besaran premi secara simultan menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda aceh.
2. Variabel kualitas pelayanan secara parsial menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.
3. Variabel besaran premi secara parsial menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.

REFERENSI

- Ali, Hasan AM. (2004). *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta : Kencana.
- Amrin, Abdullah. (2006). *Asuransi Syariah : Keberadaannya dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta : IKAPI.
- Bungin, Burhani. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi*

Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran. Jakarta : Kencana.

- Darmawan, Deni. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Darmawi, Herman. (2000). *Manajemen Asuransi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinungan, Darsyah Moch. (1990). *Manajemen Dana Asuransi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dewi, Gemala. (2004). *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Di Indonesia*. Jakarta : Kencana.
- Djazuli, H.A. dan Jazwari, Yadi. (2002). *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Djojosoedarso, Soeisno. (2003). *Prinsip-prinsip dan Manajemen Resiko Asuransi*. Jakarta : PT. Salemba Empat Satria
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, Sri Rejeki. (1997). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Hermansyah. (2006). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta:Kencana.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Muhaimin, Iqbal. (2005). *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik*. Jakarta : Gema Insani Press.
- Muhajirin Dan Maya Panorama.(2017). *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Idea Press.
- Priyatno, Duwi. (2010). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS I*. Yogyakarta : Andi.
- PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh, 2019.
- Rangkuti, Freddy. (2004). *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Sudarsono, Heri. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Ekonisia.

- Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sula, Syakir Muhammad. (2004). *Asuransi Syariah*. Jakarta : Gema Insani.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offest.
- UU RI No.2 Tahun 1992. *Tentang Perasuransian*