

# PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA JASA ASURANSI KENDARAAN PADA PT ASURANSI BINA DANA ARTA DENPASAR

Oleh :

Luh Novi Merta Sari

## ARTICLE INFO

Article history:

Received

Revised

Accepted

## ABSTRACT

*Many insurance companies today are have strong competition in creating products and services that are highly competitive to create customer satisfaction. Insurance premiums and service quality are the variables that affect customer satisfaction in insurance industries. Attention and problems about premiums and service quality in increasing customer satisfaction of vehicle insurance are feasible in this study, further investigated the effect of insurance premiums and service quality on customer satisfaction of users of vehicle insurance services at PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar. The formulation of the problem in this study is: how is the simultaneous or partial influence between insurance premiums and service quality on customer satisfaction of users of vehicle insurance services at PT Asuransi Arta Dana Arta Denpasar? The research objective was to determine the effect of simultaneous and partial between insurance premiums and service quality on customer satisfaction of users of vehicle insurance services at PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar. The number of samples is determined by the Nonprobability Sampling technique as many as 97 customers of PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar. Data were analyzed using validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, determination analysis, simultaneous significance test (*F-test*) and partial significance test (*t-test*). The results showed that there were simultaneous and partial positive and significant effects between insurance premiums and service quality on customer satisfaction of vehicle insurance service users at PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.*

**Keywords :** *Insurance, Premiums, Service Quality, Customer Satisfaction*

## ABSTRAK

Berbagai perusahaan asuransi saat ini tidak dipungkiri bahwa terdapat persaingan yang kuat dalam menciptakan produk dan pelayanan yang berdaya saing tinggi untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Premi asuransi dan kualitas pelayanan merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah di perusahaan asuransi. Adanya perhatian dan ditemukannya permasalahan mengenai premi dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah asuransi kendaraan maka sangat layak dalam penelitian ini diteliti lebih jauh lagi pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa asuransi kendaraan pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimanakah pengaruh secara simultan maupun parsial antara premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa asuransi kendaraan pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial antara premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa asuransi kendaraan pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar. Jumlah sampel ditentukan dengan teknik *Nonprobability Sampling* sebanyak 97 orang nasabah PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar. Data dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji signifikansi simultan (*F-test*) dan uji signifikansi parsial (*t-test*). Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan maupun parsial antara premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa asuransi kendaraan pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.

**Kata Kunci :**  
*Asuransi, Premi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

## I. PENDAHULUAN

Kehidupan manusia modern sudah sedemikian sarat dengan berbagai ancaman dan risiko bahaya yang mengancam jiwa maupun harta kompleksnya kebutuhan manusia sehingga ingin semua kebutuhan mereka dapat tercukupi. Ancaman-ancaman bahaya tersebut menimbulkan rasa takut dan cemas pada diri manusia, sehingga inilah yang menjadi salah satu alasan pendirian perusahaan-perusahaan jasa asuransi.

Asuransi merupakan perusahaan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam perlindungan sewaktu-waktu, keberadaannya sudah mudah dijangkau dan sekarang sudah dimana saja. Asuransi dapat membantu secara finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki.

Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Karena dipandang begitu pentingnya asuransi bagi sebagian masyarakat, maka kebutuhan akan jasa perasuransian makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia.

Risiko yang dialami tersebut akan menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah. Bukan hanya kerugian finansial yang dialami, tetapi juga rasa tanggung jawab terhadap pihak lain apabila kendaraan itu menabrak kendaraan orang lain, menabrak orang lain, atau menabrak rumah penduduk.

Terkait dengan asuransi kendaraan, terdapat 2 jenis perlindungan yang dapat diberikan oleh perusahaan asuransi, yaitu asuransi kendaraan *Comprehensive* atau *All Risk* dan asuransi kendaraan *Total Loss Only (TLO)*. Untuk tarif premi pada kendaraan, umumnya sama dengan semua perusahaan asuransi. Hal itu dikarenakan semua perusahaan asuransi menganut pada aturan

yang sudah ditetapkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).

Salah satu perusahaan asuransi yaitu Asuransi Bina Dana Arta Tbk yang juga melakukan perluasan kegiatan usahanya dengan membuka cabang di Kota Denpasar. Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan ABDA adalah bergerak di bidang asuransi kerugian baik konvensional maupun dengan prinsip syariah. Asuransi Bina Dana Arta Tbk yang biasa dikenal dengan *ABDA Insurance*.

Jumlah nasabah jasa asuransi kendaraan pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**Jumlah Nasabah Jasa Asuransi Kendaraan**  
**pada PT Asuransi Bina Dana Arta**  
**Denpasar Tahun 2018**

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Perkembangan (%)
1	Januari	200	
2	Februari	150	(0.25)
3	Maret	235	0.57
4	April	160	(0.32)
5	Mei	250	0.56
6	Juni	250	0.00
7	Juli	300	0.20
8	Agustus	330	0.10
9	September	345	0.05
10	Oktober	330	(0.04)
11	November	400	0.21
12	Desember	350	(0.13)
<b>Rata - rata</b>		<b>275</b>	<b>0.09</b>

Sumber: PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar, 2018

Berdasarkan Tabel 1 Perkembangan jumlah nasabah jasa asuransi kendaraan pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar pada tahun 2018 memiliki rata-rata nasabah sebesar 275 nasabah atau mengalami peningkatan sebesar 0.09 persen tiap bulannya. Jumlah nasabah terbesar berjumlah 400 nasabah terjadi pada bulan November, dan jumlah nasabah terendah terjadi pada bulan Februari sejumlah 150 nasabah. Fluktuasi jumlah nasabah disebabkan adanya nasabah yang puas ataupun tidak puas pada pelayanan maupun produk jasa dari PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar. Kepuasan nasabah sudah

menjadi keharusan bagi perusahaan yang berorientasi pada Pasar atau Konsumen.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan.

Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulan atau tahunnya sebagai kewajiban dari nasabah dalam keikutsertaanya di asuransi.

Pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar sebagian konsumen merasa lebih baik menunda ataupun menyudahi kebutuhan berasuransi dikarenakan biaya premi yang dianggap tidak sesuai dengan tanggungan yang didapatkan. Sebagian karyawan asuransi PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar dianggap kurang memberikan informasi yang detail dan sejelas-jelasnya tentang sistem perhitungan besarnya premi yang harus dibayarkan, nilai tunai selama masa pertanggungan, serta syarat-syarat umum polis. Sehingga, para nasabah merasa tidak puas dengan biaya premi yang telah dikeluarkan. Selain premi yang tidak membebani suatu nasabah, perusahaan asuransi juga harus mampu menciptakan pelayanan semaksimal mungkin.

Memahami betapa pentingnya premi asuransi dan kualitas pelayanan bagi kepuasan pelanggan PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul ***Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Jasa Asuransi Kendaraan pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.***

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan, Premi Asuransi berpengaruh secara parsial dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna

jasa asuransi kendaraan pada PT. Asuransi Bina Dana Arta?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: untuk mengetahui apakah Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan, pengaruh Premi Asuransi secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa asuransi kendaraan pada PT. Asuransi Bina Dana Arta serta mengetahui pengaruh secara parsial terhadap pengguna jasa asuransi kendaraan pada PT Asuransi Bina Dana Arta.

Manfaat penelitian ini yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ataupun pengetahuan bagi penelitian-penelitian mendatang, terutama yang berkaitan dengan pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi pihak manajemen berkaitan dengan kebijakan pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pada nasabah.

## II. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka dan Metode Kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian *survey*. Dalam penelitian *survey*, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (Sugiyono, 2012).

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT Asuransi Bina Dana Arta Jl. Buluh Indah No.95, Pemecutan Kaja, Denpasar Utara, Kota Denpasar.

Obyek penelitian ini adalah premi asuransi, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar, variabel yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu Premi Asuransi / Harga

( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.300 nasabah, yakni diambil dari penjumlahan data nasabah pada periode 2018.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Nonprobably Sampling*. *Nonprobably Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen yang berkunjung pada Asuransi Bina Dana Arta Denpasar berdasarkan pada pendekatan rumus Slovin yaitu sebagai berikut

Dari perhitungan tersebut, maka penulis mengambil menggenapkan hasil angka sampel yakni sebanyak 97 nasabah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data penelitian yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, (Sugiyono, 2010 : 62) data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari jawaban responden terhadap kuisiонер seputar variabel yang dimaksud dan data sekunder, yaitu sumber data penelitian yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010 : 62), data sekunder dalam penelitian ini meliputi : buku-buku referensi, artikel, jumlah populasi dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini antara lain pengamatan, wawancara, kuesiонер dan studi dokumentasi.

### 1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu Uji Validitas (digunakan untuk melihat sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuisiонер dalam melakukan fungsinya sebagai alat ukur. Instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dan variabel-variabel yang diteliti secara konsisten) dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian (Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *Alpha Cronbach*. Nilai batas (*cut of point*) yang diterima untuk tingkat *Alpha Cronbach* adalah  $\geq 0,60$ .

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov*, apabila sig (*2-tailed*) lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka data berdistribusi normal, sedangkan apabila sig (*2-tailed*) lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinieritas

Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Cara lainnya dengan melihat nilai VIF dan *tolerance*. Agar bebas multikolinieritas, nilai VIF harus lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* harus di atas 0,1.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

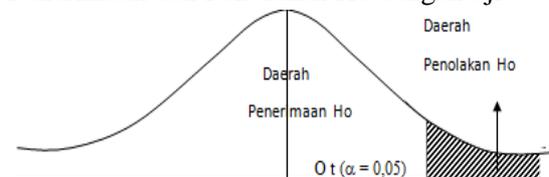
Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

### 2. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau sumbangan Premi Asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa asuransi pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar yang dinyatakan dalam presentase

### 3. Analisis Statistik Uji t (t-test)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan atau tidak. Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  dengan uji t



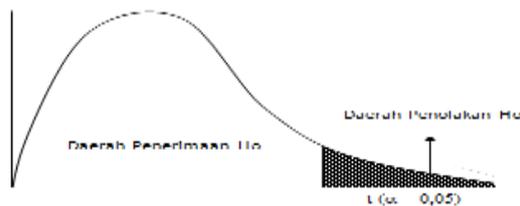
Sumber : Sugiyono (2016:165).

**Ho ditolak** berarti secara parsial ada pengaruh signifikan antara Premi Asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa asuransi pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.

**Ho diterima** berarti secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara Premi Asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa asuransi pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.

#### 4. Analisis Statistik Uji F ( F-Test )

Uji F (F-test) ini digunakan Untuk menguji signifikansi antara Premi Asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah secara serempak atau bersama-sama.



**Ho diterima** berarti secara simultan tidak ada pengaruh signifikan antara Premi Asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa asuransi pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar. **Ho ditolak** berarti secara simultan ada pengaruh signifikan antara Premi Asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa asuransi pada PT Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.

### III. HASIL PENELITIAN

#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden yang digolongkan berdasarkan kategori jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir. Adapun karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Karakteristik Responden Menurut Usia**

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	16-22	23	23,71
2	23-29	35	36,08
3	30-49	26	26,80
4	>50	13	13,40
<b>Jumlah</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: PT Asuransi Bina Dana Arta, 2019

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa kelompok responden terbanyak berada pada usia 23-29 tahun yaitu sebanyak 36,08%. Sedangkan kelompok usia terendah berada pada kelompok umur >50 tahun yaitu sebanyak 13,40%.

#### a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	62	63,92
2	Perempuan	35	36,08
<b>Jumlah</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: PT Asuransi Bina Dana Arta, 2019

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 63,92% dan sisanya 36,08% adalah perempuan.

#### b. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	20	20,62
2	Karyawan/PNS	31	31,96
3	Guru/Dosen	10	10,31
4	Wiraswasta	28	28,87
5	Lainnya	8	8,25
<b>Jumlah</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber : PT Asuransi Bina Dana Arta, 2019

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa responden terbanyak berada pada kelompok pekerjaan Karyawan/PNS yaitu sebanyak 31,96%, kelompok pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 20,62%, kelompok pekerjaan guru/dosen sebanyak 10,31%, kelompok pekerjaan wiraswasta sebanyak 28,87% dan untuk pekerjaan lainnya sebesar 8,25%.

## 2. Uji Validitas Instrumen

Hasil Uji Validitas Instrumen dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Pernyataan	Koefisien Korelasi
Premi Asuransi ( $X_1$ )	
X1.1	0,886
X1.2	0,881
X1.3	0,848
X1.4	0,879
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	
X2.1	0,892
X2.2	0,861
X2.3	0,890
X2.4	0,845
X2.5	0,834
Kepuasan Nasabah ( $X_3$ )	
X2.1	0,932
X2.2	0,957
X2.3	0,950

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5, menunjukkan bahwa semua instrumen nilai koefisien korelasinya berada di atas 0,30. Hal tersebut berarti semua instrumen yang dipergunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner hasilnya adalah valid.

## 3. Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen dengan *Alpha Cronbach* dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Jumlah Instrumen	Cronbach's Alpha	Standar	Ket.
Premi Asuransi ( $X_1$ )	4	0,896	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	5	0,915	0,70	Reliabel
Kepuasan Nasabah ( $X_3$ )	3	0,939	0,70	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2019

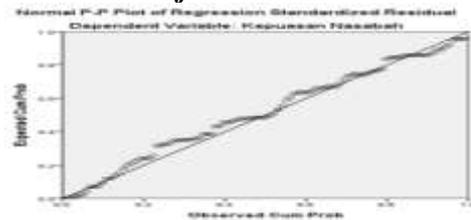
Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6 didapat perhitungan masing-masing variabel nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Hal tersebut berarti semua instrumen sudah *reliable* dan penelitian dapat dilanjutkan.

## 4. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Dari hasil analisis dengan menggunakan program *SPSS version 22 For Windows* diperoleh hasil pada Gambar 1 berikut :

**Gambar 1**  
**Uji Normalitas**



Dari Gambar 1 dapat dilihat bahwa titik – titik atau data berada didekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Nilai *Tolerance* dan *VIF* untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 7 berikut :

**Tabel 7**  
**Uji Multikolinearitas**

Variabel Bebas	Tolerance	Nilai VIF
Premi Asuransi ( $X_1$ )	0,182	5,483
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,182	5,483

Sumber: Data diolah

Tabel 7 menunjukkan nilai *Tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 serta nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

### c. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 2**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data yang diolah, 2019

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa titik-titik atau data menyebar diatas dan dibawah serta tidak membentuk pola tertentu dapat disimpulkan tidak ada heteroskedastisitas pada model regresi.

## 5. Hasil Analisis Data

### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.895	.650		-5.996	.000
	Premi Asuransi	.423	.093	.418	4.542	.000
	Kualitas Pelayanan	.445	.077	.530	5.761	.000

Sumber : Data yang diolah, 2019

Koefisien regresi yang bertanda negatif menunjukkan adanya pengaruh yang searah, dimana apabila Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan, Distribusi Produk ditingkatkan, maka akan diikuti oleh adanya meningkatnya Kepuasan Nasabah PT Asuransi Bina Dana Arta,

### b. Analisis Koefisien Determinasi

Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 9 sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Hasil Analisis Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 <sup>a</sup>	.855	.852	1.37712

Sumber : Data yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 9 hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,855. Ini berarti besarnya variasi pengaruh antara Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah adalah 85,5% sedangkan sisanya 14,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### c. Uji t

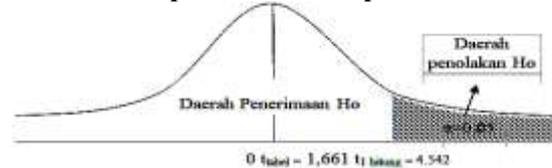
Hasil analisis uji t dapat dilihat pada Tabel 10 sebagai berikut:

**Tabel 10 Hasil Analisis Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.895	.650		-5.996	.000
	Premi Asuransi	.423	.093	.418	4.542	.000
	Kualitas Pelayanan	.445	.077	.530	5.761	.000

Sumber : Data yang diolah, 2019

**Gambar 3**  
**Daerah penerimaan dan penolakan Ho**



Sumber : Data yang diolah, 2019

Berdasarkan Gambar 3 dapat dijelaskan bahwa nilai  $t_1$ -hitung 4.542 lebih besar dari nilai  $t$ -tabel 1,661, dan  $t$  hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ , disimpulkan bahwa Premi Asuransi secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Maka hipotesis yang menyatakan “Premi Asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Bina Dana Arta” dapat diterima.

### d. Uji F

Hasil analisis uji F dapat dilihat pada Tabel 11 sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Hasil Analisis Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1051.693	2	525.846	277.280	.000 <sup>b</sup>
	Residual	178.266	94	1.896		
	Total	1229.959	96			

Sumber: Data diolah

**Gambar 1**  
**Daerah penerimaan dan penolakan Ho**

Berdasarkan Gambar 5 dapat dijelaskan bahwa nilai  $F$ -hitung 277.280 lebih besar dari nilai  $F$ -tabel 3,09, dan  $F$  hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima, disimpulkan bahwa Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Maka hipotesis yang menyatakan “Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Bina Dana Arta” dapat diterima.

## IV. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan, maka ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Premi Asuransi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah

a. Nilai t-hitung variabel Premi Asuransi adalah 4,542 lebih besar dari nilai t-tabel 1,661. Ini berarti Premi Asuransi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa semakin baik Premi Asuransi maka Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Bina Dana Arta Denpasar akan meningkat.

b. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah

Nilai t-hitung variabel Kualitas Pelayanan adalah 5,761 lebih besar dari nilai t-tabel 1,661. Ini berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Bina Dana Arta Denpasar akan meningkat.

c. Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah

d. Berdasarkan hasil analisis didapat bahwa nilai F-hitung 277.280 lebih besar dari nilai F-tabel 3,109. Ini berarti Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa semakin baik Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.

### 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat maka saran-saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Diharapkan manajemen PT. Asuransi Bina Dana Arta Denpasar dapat menawarkan premi asuransi yang menarik sehingga dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa asuransi pada PT. Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.

b. Diharapkan manajemen PT. Asuransi Bina Dana Arta Denpasar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan seperti meningkatkan keramahan akan menambah minat nasabah untuk menggunakan jasa asuransi pada PT. Asuransi Bina Dana Arta Denpasar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aristyo Adisaputro. (2015) *Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Carisshya H.S. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Prudential Life Assurance Bandung*. e-Proceeding of Management 2 : 1515 - 1522
- Djojosoedarso. S. (2003). *Prinsip-prinsip dan Manajemen Resiko Asuransi*. Jakarta. PT. Salemba Empat Satria.
- Engel, BW. (1994) *Perilaku Konsumen Jilid 1 Edisi Keenam*. Jakarta: Bina Pura Aksara.
- Fajar, L. (2008). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Herman, D. (2004). *Manajemen Asuransi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Alfabeta : Bandung.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.