

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. ASURANSI JIWA
SEQUIS LIFE MEDAN**

Irvan Rolyesh Situmorang¹ , Wilys Hendrian²

**Program Studi Manajemen
STIE Eka Prasetya**

Irvanrolyesh@ymail.com

hendrianwilys@gmail.com

Abstract : *This research aims to analyze the influence of Insurance Premium and Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan., to analyze the influence of Insurance Premium on Customer Satisfaction at PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan., and to analyze the influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan. The research methodology used quantitative descriptive method. Data type which was used in this study was quantitative data, which is obtained in number form. Data sources were primary and secondary data. Primary data was obtained from questionnaire distribution to who bought Q Smart Life insurance policy product at PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan, and secondary data obtained from data and literature relating to this research. The population in this research was the people who bought Q Smart Life insurance policy product at PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan, which numbered around 26.550 people. By using the Slovin formula, then totally of sample was 100 people. Data was analyzed by using multiple linear regression analysis method. Results of the analysis showed that Insurance Premium had a positive and significant influence on Customer Satisfaction based on partial. The results also showed that Service Quality had a positive and significant influence on Customer Satisfaction based on partial.*

And finally it showed that Insurance Premium and Service Quality had a positive and significant influence on Customer Satisfaction Interest based on simultaneously. This research hypothesis results was supported 62.9%, which meant that Insurance Premium and Service Quality simultaneously had 62.9% influence on Customer Satisfaction at PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan. While the remaining about 37.1% was influenced by other variables which was not examined in this research example economic situation, brand image and marketing mix.

Keywords : *Insurance Premium, Service Quality, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Asuransi merupakan suatu usaha bisnis yang membantu meringankan berbagai resiko yang dihadapi setiap individu dengan memberikan jaminan keuangan di masa yang akan datang sehingga dapat membantu meringankan resiko akan masalah-masalah yang terjadi pada individu di masa yang akan datang. Demikian pula pada dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya, menghadapi berbagai resiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Walaupun terdapat banyak metode untuk menanggulangi resiko yang akan terjadi, namun asuransi merupakan metode yang paling banyak diminat.

PT. Asuransi Jiwa Sequis Life merupakan Lembaga Jasa Keuangan yang berdiri tahun 1984 dengan nama PT. Universal Life Indonesia (ULINDO) di bawah naungan Gunung Sewu yang kemudian berubah menjadi Sewu NewYork Life (NYL) pada tahun 1992. Pada tahun 2003 seluruh saham NYL diakuisisi dan berganti nama menjadi Sequis Life yang berfokus untuk melayani nasabah individu melalui jalur distribusi keagenan yang menawarkan beragam produk inovatif mencakup asuransi jiwa dan kesehatan. Hingga akhir 2016, Sequis Life memiliki total aset sebesar Rp 16,5 triliun dan didukung oleh lebih dari 14.000 tenaga pemasaran profesional.

Melalui produk unggulannya yaitu asuransi jiwa Sequis Life terpilih sebagai “*TOP LifeInsurance2017*” kategori Aset Rp15-25 Triliunan “*TOP CEO 2017*” untuk BapakTatangWidjaja selaku President Director &CEOPT Asuransi Jiwa Sequis Life diajang “*TOP Insurance 2017*” dari Majalah Business News Indonesia. Dan untuk ketiga kalinya Sequis mendapatkan penghargaan *Best Financial Performance LifeInsurance Company, Category Asset between Rp10-27Trillion* di ajang *Indonesia Insurance Consumer Choice Award 2017* dari majalah Warta Ekonomi. Sequis Life mendapatkan predikat excellent untuk

yang kedua kalinya dalam ajang “*ContactCenterService Excellence Award (CCSEA)*”. Pada tahun yang sama, penghargaan “*Excellence Service Experience Award (ESEA) 2017*” diperoleh dengan predikat “*Good Performance in Delivering Positive Customer Experience*”. Untuk digital Sequis Life raih “*Winner of Indonesia Digital Innovation award for Financial Industry*” dalam ajang Indonesia “*Digital Innovation Award 2017*”.

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan dan jasa, pelanggan memegang peranan yang sangat penting dan menjadi kunci utama. Sebagai perusahaan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumennya, berjalannya perusahaan sangat bergantung pada perilaku konsumennya. Beberapa factor juga turut mempengaruhi terciptanya rasa kepuasan nasabah seperti Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta rasa kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini, peneliti akan meninjau seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang dimiliki Sequis Life terhadap kepuasan nasabahnya. Selain itu peneliti juga ingin meneliti pengaruh tingkatan Premi Asuransi yang diterapkan Sequis Life dalam menciptakan kepuasan nasabahnya. Setiap kantor agensi memiliki aturan dan budaya yang berbeda dengan kantor agensi lainnya, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan memiliki perbedaan yang signifikan dengan kantor agensi lainnya. Penelitian ini akan dilakukan di kantor Sequis Life Rising Star Agency Medan, Sumatera Utara.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk menganalisis pengaruh Premi Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency di Medan, 2). Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency di Medan, 3). Untuk menganalisis pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa

Sequis Life Rising Star Agency di Medan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS KEPUASAN NASABAH

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Kotler dan Keller (2009:140) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu : 1) Membeli Lagi, 2) Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan, 3) Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing, 4) Membeli produk lain dari perusahaan yang sama, 5) Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan

PREMI Asuransi

Menurut R. Permata Hastuti A. & F. Milla Fitri (2016 : 120), premi adalah upah untuk asuransi atau harga yang dipungut oleh pihak penjamin agar dapat melaksanakan kewajibannya. Dan Menurut R. Permata Hastuti A. & F. Milla Fitri (2016 : 46), unsur premi terdiri dari : 1) Tabel Mortalitas 2) Penerimaan 3) Biaya- biaya asuransi penutupan asuransi,(2) biaya pemeliharaan, (3)biaya-biaya lainnya.

KUALITAS PELAYANAN

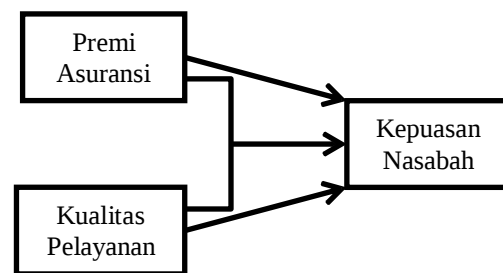
Menurut Kotler (2012:51), Kualitas Pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dimensi kualitas jasa menurut Kotler (2012:56) terdiri dari : 1) Keandalan(*Reliability*),2) Keresponsifan (*Responsiveness*),3)Keyakinan

(*Confidence*), 4) Empati (*Empathy*),5)Berwujud (*Tangible*)

Berikut pengujian hipotesis penelitiannya:

- H₁ : Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Premi Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan.
H₂ : Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan.
H₃ : Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan

Kerangka teoritis dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara masing-masing variabel dapat dilihat pada Gambar



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis dilaksanakan di PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan yang beralamat di Jl. Willem Iskandar Komp. MMTC Blok A-12, Medan.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Nasabah Produk Asuransi Jiwa Q Smart Life tahun 2018 yang berjumlah 26.550 nasabah. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah.

Metode Analisis

Dalam penelitian ini, teknik analisis regresi linier berganda digunakan. Analisis regresi linear berkaitan dengan studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan variabel

independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai independen yang diketahui. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Premi Asuransi (X1) dan Kepuasan Nasabah (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Perhitungan dapat dirumuskan dengan formula sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin yaitu responden Laki-laki berjumlah 67 orang (67%) dan responden Perempuan berjumlah 33 orang (33%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden Laki-laki lebih mendominasi daripada responden Perempuan.

Karakteristik Responden berdasarkan usia berumur di antara 18 tahun sampai 30 tahun berjumlah 42 orang (42%), yang berumur 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 37 orang (38%) dan di atas 40 tahun sebanyak 21 orang (21%). Hal ini menjelaskan bahwa secara keseluruhan usia responden adalah 21-30 tahun karena memiliki persentase yang lebih tinggi.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:121), Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *product moment*.

Penggunaan item-item sebagai indikator-indikator dari data variabel penelitian nasabah adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut.

Hasil uji validitas dan Reliabilitas akan disajikan pada tabel 1 dan tabel 2.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}
Premi Asuransi	P-1	0,728
	P-2	0,859
	P-3	0,831
Kepuasan Pelayanan	KP-1	0,711
	KP-2	0,790
	KP-3	0,681
	KP-4	0,816
	KP-5	0,820
Kepuasan Nasabah	KN-1	0,783
	KN-2	0,731
	KN-3	0,659
	KN-4	0,470
	KN-5	0,608

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari hasil tabel 1 diperoleh nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan untuk setiap variabel diperoleh di atas 0,361 sehingga dapat dikatakan pernyataan yang digunakan dalam variabel penelitian dikatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

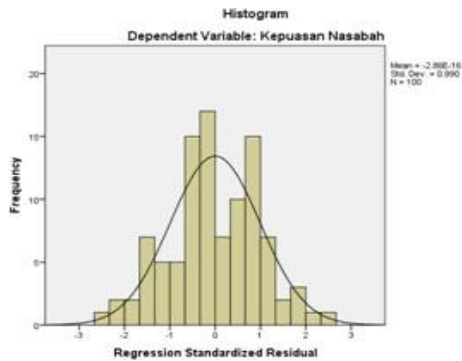
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Premi Asuransi	0,713	3
Kualitas Pelayanan	0,821	5
Kepuasan Nasabah	0,670	5

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Dari Tabel 2. Juga diperoleh dari masing-masing variabel di *Cronbach's alpha* tidak dibawah 0,6 sehingga dapat dinyatakan *reliable*. Distribusi kumulatif dari distribusi normal.

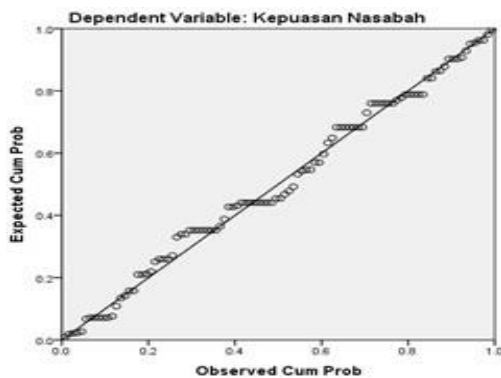
Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan ujistatistik.



Sumber: Hasil Olah Data, 2019
Gambar 2. Grafik Histogram

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa data menyebar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Hasil Olah Data, 2019
Gambar 3. Grafik Normal P-Plot

Uji Asumsi Klasik

Dari Gambar 3 menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik Normal Probability Plot menunjukkan pola distribusi normal.

Tabel 3. Uji Statistik Untuk Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	N	100
	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.2058982
	Absolute	.003
	Most Extreme Differences	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		.686
Asymp. Sig. (2-tailed)		.734

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 3 di atas, maka dapat diketahui nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,734 hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

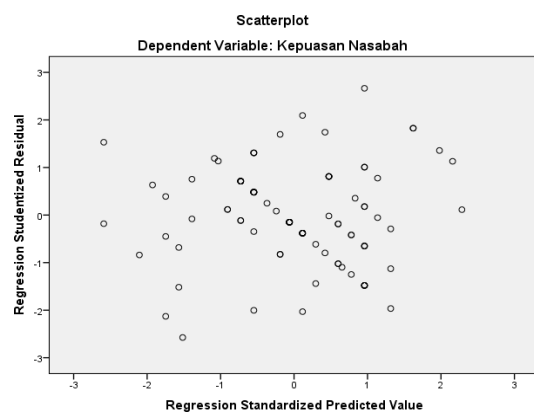
Tabel 4. Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Premi Asuransi	.714	1.400
	Kualitas Pelayanan	.714	1.400

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Olah Data , 2019

Uji Heterokedastisitas



Gambar 4. Grafik Scatterplot

Berdasarkan Gambar 4 terlihat titik-titik secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas secara tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Regression Studentized Residual (Y). Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Nasabah

HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Tabel 5. *Standardized Coefficients*

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.339	1.505		1.554	.123	
Premi Asuransi	1.042	.121	.632	8.636	.000	.714
Kualitas Pelayanan	.281	.083	.249	3.398	.001	.714

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Olah Data, 2019

Dari tabel 5, uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresinya adalah : **Kepuasan Nasabah = 2,339 + 1,042Premi Asuransi + 0,281Kualitas Pelayanan + e**

Penjelasan persamaan dari tabel 5 sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 2.339 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka nilai Kepuasan Nasabah adalah sebesar 2,339.
2. Variabel Premi Asuransi (X_1) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 1,042 dan bertanda positif artinya setiap penambahan satu-satuan variabel Premi Asuransi akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Nasabah sebesar 1,04.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,281 dan bertanda positif artinya setiap penambahan satu-satuan variabel Keragaman Produk mengakibatkan peningkatan Kepuasan Nasabah sebesar 0,281.

Hasil Pengujian Hipotesis Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, artinya Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan
2. $H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$, artinya Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan

Tabel 6. Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.339	1.505		1.554	.123	
Premi Asuransi	1.042	.121	.632	8.636	.000	.714
Kualitas Pelayanan	.281	.083	.249	3.398	.001	.714

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Olah Data, 2019

Dari tabel 6, diperoleh Nilai t_{hitung} untuk variabel Premi Asuransi adalah 8.636 dengan signifikan 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 dan taraf sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,66071. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_1 diterima sehingga variabel Premi Asuransi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan. Dan Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3.398 signifikan 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 dan taraf sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,66071. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_2 diterima sehingga variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan.

Uji F (Uji Serempak)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dimensi variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat. Bentuk pengujianya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, artinya Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan
2. $H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$, artinya Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan

Tabel 7. Uji Simultan

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	244.195	2	122.098	82.266
	Residual	143.965	97	1.484	
	Total	388.160	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Premi Asuransi

Sumber : Hasil Olah Data, 2019

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat bahwa df pembilang = 2, df penyebut = 97 dan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ sehingga diperoleh hasil $F_{hitung} = 82.266 > F_{tabel} = 2,14$ dan nilai sig = $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_1 dan H_2 diterima yang berarti bahwa Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Rising Star Agency Medan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.629	.621	1.218	1.764

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Premi Asuransi
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Olah Data, 2019

Berdasarkan Tabel 8, dapat dilihat bahwa besarnya R Square adalah 0,629. Hal ini berarti hanya 62,90 % variasi variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi variabel Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya 37,10 % dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah

Nilai t_{hitung} untuk variabel Premi Asuransi adalah 8.636 dengan signifikan 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 dan taraf sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,66071. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya H_0 ditolak, dan H_1 diterima sehingga variabel Premi Asuransi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan Siti Muazizah (2018) yang menemukan Premi ada pengaruh namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumi putera Syariah Tulungagung.

Tetapi penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Aristyo Adisaputro, Sri Suryoko, Hari Susanta Nugraha (2013) yang menyatakan bahwa Premi Asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif (Semarang).

2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3.398 signifikan 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 dan taraf sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebesar penelitian. 1,66071. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_0 ditolak, dan H_1 diterima sehingga variable Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Aristyo Adisaputro, Sri Suryoko, Hari Susanta Nugraha (2013) yang menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang), dan sesuai dengan Siti Muazizah (2018) yang menemukan Kualita Pelayanan berpengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung

3 Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Nilai $F_{hitung} = 82.266 > F_{tabel} = 2,14$ dan nilai sig = 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, dan H_1 diterima yang berarti bahwa Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Meliana (2019) yang menemukan Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

KESIMPULAN

1. Premi ada pengaruh dan signifikan, sehingga premi bisa mendukung secara konsisten terhadap kepuasan nasabah. Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan. Hal ini menunjukkan bahwa premi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Kualitas pelayanan ada pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah oleh karena itu akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan meningkatkan daya minat nasabah. Kualitas pelayanan yang sudah dibangun oleh perusahaan PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan telah melekat di benak nasabah. Hal ini didukung oleh bukti langsung dengan layanan di Asuransi terasa nyaman dan PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan memberikan produk yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.
3. Kualitas pelayanan dan premi saling berhubungan. Dengan kualitas pelayanan yang tinggi maka akan membuat premi berpengaruh dengan kepuasan nasabah yang didapatkan. Dengan hal ini didukung dengan hasil responden hasil pernyataan menunjukkan bahwa layanan di asuransi terasa nyaman, pihak Asuransi memberikan produk yang ditawarkan sesuai yang dijanjikan. Dengan kualitas pelayanan yang baik bisa meningkatkan kepuasan nasabah dan menambah minat dalam menggunakan jasa asuransi PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan

Saran

1. Diharapkan dengan adanya premi dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan jasa Asuransi PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan
2. Diharapkan dengan adanya kualitas pelayan seperti keramahan lebih ditingkatkan, supaya menambah minat nasabah untuk menggunakan jasa Asuransi PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Medan.

Daftar Pustaka

- Pemerintahan Republik Indonesia,
Undang- undang Nomor 40 tahun
2014 tentang Perasuransian,
Lembaran Negara
Nomor 337 Tahun 2014
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011.
Service, Quality & Satisfaction.
Yogyakarta: Andi.
- _____. 2012. *Service Management*.
Yogyakarta: Andi.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen
Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13
Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
Bandung: Alfabeta.
- Panjaitan, Andar R. (2011). Perlindungan
Hukum Kepada Tertanggung
dari Perusahaan Asuransi yang
Pailit. *Skripsi*. Universitas
Sumatera Utara, Medan.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009.
Manajemen Operasi Buku I
Edisi
9. Jakarta : Salemba empat
- Sirait, Kriston Bolim. (2011). Analisa
Hukum Asuransi Kendaraan
Bermotor (Menurut KUH
Dagang). *Skripsi*. Universitas
Sumatera Utara, Medan.
- Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)
dalam
[http://www.aaji/Perusahaan/pt-
asuransi-jiwa-sequis-life](http://www.aaji/Perusahaan/pt-asuransi-jiwa-sequis-life)
(diakses pada tanggal 22
Februari2019)