

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS ASURANSI JIWA PADA  
PT. SINARMAS MSIG MEDAN**

Oleh

Umar Hamdan Nasution  
Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa  
Email : umarhamdan@dharmawangsa.ac.id

Fayati Shasabila

**ABSTRACT**

In this study aims to test and analyze the effect of Insurance Premiums, and Service Quality on the Purchase Decision of Life Insurance Policies that study the case at PT. Sinarmas MSIG Life Insurance Medan.

This research uses quantitative methods. With a population of life insurance customers Sinarmas MSIG Medan, the number of customers in 2018 is 157 people. For this reason, the data samples were 61 respondents. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires directly to customers.

The results of this study indicate that the independent variables (Insurance Premiums and Service Quality) influence the policy purchase decision at Sinarmas Life Insurance MSIG Medan with the result of sig. 0,000 <0.5 then in accordance with the provisions if the value of sig <0.05 then this independent variable significantly influences the policy purchase decision. Furthermore, the results of this independent variable partially have different results, which is seen from the results of the independent variable (Insurance Premium) the value of sig is 0,000 and the value is <0.05 then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Seen again from the independent variable Quality of Service where the result of the value of sig is 0.074 and the value is > 0.05 then  $H_0$  is accepted and  $H_a$  is rejected.

Suggestions from this research for Sinarmas MSIG Medan Life Insurance Parties should broaden the information provided to the public regarding life insurance products. With so expected public knowledge about life insurance can increase. By providing this information, the Sinarmas MSIG Medan Insurance Company can also increase public interest in purchasing life insurance products. Sinarmas MSIG Medan Life Insurance can be said to have provided a fairly good service to customers. Even so the company must continue to improve and maintain the quality of service that it has.

**Keywords:** Insurance Premiums, Service Quality, and Purchasing Decisions.

## A. PENDAHULUAN

Seiring dengan peningkatan taraf hidup seseorang, maka kebutuhan hidup seseorang tidak lagi terbatas pada kebutuhan fisiologis saja. Dengan demikian, kebutuhan akan keselamatan yang aman dan perlindungan saat ini juga semakin terasa. Sesuai dengan hierarki kebutuhan bahwa ada 5 kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan keselamatan, kebutuhan social, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri. Menganggap kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai kemungkinan yang dapat menimbulkan kerugian. Dengan memiliki asuransi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan akan rasa aman atas faktor ketidak pastian yang mungkin terjadi pada seseorang.

Tidak sedikit orang yang masih kebingungan atau ragu-ragu untuk menyatakan atau sekedar mengamini bahwa asuransi itu penting. Beragam ketakutan yang ada menciptakan keraguan tersendiri dalam benak setiap

orang sehingga enggan untuk membeli asuransi. Sebetulnya banyak sekali manfaat asuransi bagi kehidupan seseorang, dan selama ini masih banyak yang salah untuk melangkah dalam menentukan pilihan asuransinya. Tentunya, untuk menentukan asuransi yang tepat adalah dengan cara mengenali terlebih dahulu mengenai kebutuhan, jenis dan karakteristik produk, beserta manfaat yang bisa di dapatkan.

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 di pertanggungkan.

Setiap perusahaan asuransi tentunya mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Dalam istilah asuransi kata premi yang berarti uang kontribusi adalah sejumlah uang yang

di bayarkan oleh nasabah atau pemegang polis kepada perusahaan asuransi sehubungan dengan adanya perjanjian pertanggungan. Dimana dana tersebut terbagi menjadi tiga bagian dalam asuransi jiwa yaitu premi dasar, dana investasi dan biaya admin. Uang kontribusi atau yang biasa disebut premi bisa dibayarkan secara bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan tergantung cara bayar mana yang di rasa sanggup dilakukan oleh si nasabah atau pemegang polis.

Manfaat yang tidak sesuai dengan tarif premi yang dibayarkan nasabah akan berujung pada meningkatnya jumlah nasabah yang menutup polis dikarenakan oleh ketidakmampuan nasabah dalam membayar sejumlah uang untuk produk asuransi yang dipilihnya. Banyak hal-hal yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih perusahaan asuransi, salah satunya adalah kualitas pelayanan terhadap calon nasabah tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Manfaat kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk, jasa yang melalui beberapa indikator seperti bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati dan jaminan. Suatu lembaga atau perusahaan yang baik jika memiliki servis yang baik kepada nasabahnya sehingga mampu meningkatkan daya minat konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut.

Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh keadaan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Ada dua aspek pelayanan yang dimaksud, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.



Sebagai salah satu perusahaan asuransi di Indonesia, PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG yang juga dikenal sebagai (SMiLe), tentunya memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan panduan oleh para agent asuransi dalam memasarkan produk asuransi kepada nasabah. Beberapa pelayanan yang sudah diterapkan kepada nasabah diantaranya, mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik, dan memuaskan baik kepada nasabah, menciptakan lingkungan perusahaan yang bekerja dengan jujur, teliti, serius, bersemangat, serta cepat dalam membantu nasabah atau pemegang polis apabila kesulitan dalam memahami produk asuransi tersebut.

Dengan adanya premi atau uang kontribusi yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, maka mampu meningkatkan daya minat menjadi nasabah. Salah satu factor selain premi yang tidak membebani nasabah, sebuah lembaga atau perusahaan juga harus mampu

menciptakan pelayanan yang semaksimal mungkin. Kualitas pelayanan tentunya diberikan sebaik mungkin agar nasabah tidak merasa di kecewakan dan di abaikan oleh perusahaan ataupun agent asuransinya.

Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Pada PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan”

#### METODE PENELITIAN

##### Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di teliti dan kemudian di tarik kesimpulannya V. Wiratna Sujarweni (2018 : 105). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan penulis adalah seluruh

nasabah yang membeli polis asuransi pada tahun 2018 yang berjumlah 157 orang.

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

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Standar eror (0,1%)

### Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian V. Wiratna Sujarweni (2018 : 105).

Berdasarkan Rumus Slovin tersebut, maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{157}{1 + (157 \cdot (0,1)^2)}$$

$$n = 157/2,57$$

$$n = 61$$

Dalam hal ini, peneliti menggunakan 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 dimana penentuan sampel dilakukan secara acak dengan tidak memperhatikan strata yang ada didalam populasi. Cara demikian dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen.

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 orang.

### Sumber Data Penelitian

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

#### Data Primer

Data primer yaitu data yang belum diolah yang diperoleh langsung dari objek penelitian dalam hal ini data

Rumus penentuan ukuran sample yaitu menggunakan Rumus Slovin.

terkait yang diperoleh dari hasil wawancara dan obeservasi terhadap nasabah dengan menggunakan daftar pertanyaan atau angket yang telah disediakan peneliti.

### Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui catatan dan dokumen resmi perusahaan diantaranya seperti : struktur organisasi perusahaan, tugas dan fungsi setiap bagian dalam struktur organisasi dan data yang tersedia lainnya yang terkait dengan pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian polis nasabah PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan.

### 3. Definisi Oprasional

Definisi oprasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur atau untuk mengetahui baik buruknya suatu penelitian dan untuk mempermudah pemahaman dalam membahas penelitian. variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel

penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal dari mana.

Definisi oprasional yaitu suatu definisi yang telah dirumuskan berdasarkan dengan karakteristik variabel yang diamati oleh peneliti. Variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Keterangan
Premi Asuransi (X1)	Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh tertaanggung guna mendapatkan perlindungan atas objek yang dipertanggungkan		
	( Sigma, 2011 : 228)		
Usia Peserta			
Jenis Pekerjaan			
Kesehatan Peserta			
Jenis Produk			
Masa Pertanggunggan			

( Andi Soemitra, 2017 : 279 )  
 Skala Likert  
 Kualitas Pelayanan  
 (X2) Kualitas Pelayanan  
 adalah kegiatan yang dilakukan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan dapat tercapai

( Nina Rahmayanty, 2016 : 16 )  
 Kehandalan  
 Daya Tanggap  
 Jaminan  
 Empati  
 Bukti Fisik  
 ( Fandy Tjiptono, 2017 : 88 )  
 Skala Likert  
 Keputusan Pembelian  
 (Y) Pengambilan keputusan adalah melakukan penilaian dan menjatuhkan pilihan. Hal ini perlu ketika kita memiliki masalah yang harus diselesaikan dengan memuaskan.

( Andi Feriyanto & Endang Shyta Triana, 2015 : 138 )  
 Pengenalan Masalah  
 Pencarian Informasi  
 Penilaian Alternatif  
 Keputusan Pembelian  
 Prilaku Pasca Pembelian

(Kotler dalam Restu Setiawan 2017 : 49 ) Skala Likert

4. Teknik Pengumpulan Data  
 Untuk memperoleh data dan keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :  
 Wawancara, adalah proses memperoleh keterangan / data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden  
 Syofian Siregar (2014 :18)  
 Kuesioner, adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan



daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, lalu dikirim untuk di isi oleh responden. Dalam penelitian ini, untuk menilai jawaban responden peneliti menggunakan skala likert. Yang dimaksud skala likert ialah untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Skala likert memiliki lima tingkatan preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : V Wiratna Sujarweni (2015:104)

### 5. Uji Validitas dan Reabilitas

### Uji Validitas

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015:106) “Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu questioner. Sebuah Questioner dikatakan sah apabila pertanyaan atau pernyataan pada questioner mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data darivariabel – variabel yang di teliti secara tepat”.

Rumus yang biasa digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi product moment dalam Syofian Siregar (2014 : 48) , yaitu :

$$r_{hitung} = \frac{(n \sum [XY] - (\sum [X])(\sum [Y]))}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum [X])^2][n \sum Y^2 - (\sum [Y])^2]}}$$

Dimana :

n = Jumlah responden

x = Skor variabel (jawaban variabel)



$y$  = Skor total dari variabel  
(jawaban responden)

$r$  = koefisien reliability  
instrument (cronbachalfa)

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel <  $r$  hitung maka valid.

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = total varians butir

$\sigma_t^2$  = total varians

### Teknik Analisis Data

### Uji Reabilitas

Teknik analisis yang

### Uji Reabilitas menurut V

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, dimana analisis data kuantitatif adalah analisis data – data yang mengandung angka – angka atau numenik tertentu.

Wiratna Sujarweni (2018:134) “Uji Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk – konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kusioner”.

Kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus – rumus dibawah ini :

### Uji Asumsi Klasik

### Uji reabilitas dapat dilakukan

### Uji Normalitas Data

secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha >0,60 maka reliable. Dengan rumus sebagai berikut :

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik.

$$r = \frac{\sum y^2}{k(k-1)} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau menleng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data sepanjang garis diagonal.

#### Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variable independen yang memiliki kemiripan antar variable independen dalam suatu model. Kemiripan antar variable independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing - masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka

tidak terjadi multikolinieritas  
V.Wiratna Sujarweni (2015:159).

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik – titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik – titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik – titik data tidak berpola V.Wiratna Sujarweni (2015:159).

#### Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat Syofian Siregar (2014 : 301).

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_n x_n$$

Dimana :

Y = Keputusan Pembelian Polis

X1 = Premi Asuransi

X2 = Kualitas Pelayanan

a, b1 dan b2 = konstanta

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistic t, nilai statistic F dan nilai koefisien determinasi.

Uji t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah

variabel dependent (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Kriteria pengujian :

Apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya masing – masing variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian polis Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG.

Apabila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya masing – masing variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian polis Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG.

Uji F atau Signifikansi Persamaan

Pengajuan ini dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh dari semua variabel bebas yang ada pada model yang berpengaruh terhadap variabel yang terikat secara bersamaan. Tingkat signifikansi dinilai 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ) dengan F hitung dari masing – masing koefisien regresi



akan dibandingkan dengan nilai F tabel. Jika F hitung > F tabel, berarti masing – masing dari variabel bebas akan berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Uji F ini digunakan untuk menguji signifikansi dari pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan.

#### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika (R<sup>2</sup>) semakin besar, maka prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika (R<sup>2</sup>) semakin kecil, maka prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.

#### PEMBAHASAN

Adapun pembahasan dalam hal ini mencakup hasil penelitian yang ada

berkaitan dengan premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian nasabah asuransi Sinarmas MSIG Medan.

#### Pengaruh Premi Asuransi Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa premi asuransi yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi Sinarmas MSIG Medan secara umum sudah sesuai dengan ketentuan OJK. Hal ini dapat ditunjukkan dari mayoritas tanggapan jawaban setuju dari responden terhadap kondisi dari variabel premi asuransi dalam penelitian. Dari analisis data terbukti bahwa salah satu variabel premi asuransi secara individual (parsial) berpengaruh terhadap keputusan pembelian polis nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel premi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

keputusan pembelian nasabah. Dilihat dari nilai thitung > ttabel (8,453 > 2,00172) dan dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel premi asuransi dengan keputusan pembelian polis.

Hal tersebut berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil ini juga mendukung teori yang menyatakan bahwa premi asuransi harus layak secara ekonomi, bertanggung harus sanggup membayar premi. Agar masyarakat tertarik untuk membeli polis asuransi, maka besar premi yang harus dibayar nasabah asuransi harus jauh lebih kecil dari nilai nominal pertanggungan yang dijamin dalam asuransi. Jika harga premi semakin murah dengan benefit yang menguntungkan maka akan mempengaruhi tingginya keputusan pembelian. Jadi, kesimpulannya semakin kecil premi yang dibayarkan oleh nasabah, kemungkinan juga semakin besar minat masyarakat yang ingin bergabung di perusahaan asuransi tersebut.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi Sinarmas MSIG Medan secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari mayoritas tanggapan jawaban setuju dari responden terhadap kondisi dari variabel kualitas pelayanan dalam penelitian. Namun untuk variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian nasabah.

Dari hasil statistik penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai Thitung > Ttabel ( $1,817 < 2,00172$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,074 > 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan keputusan

pembelian polis. Hal tersebut berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak ada pengaruh terhadap keputusan pembelian polis di asuransi Sinarmas MSIG Medan.

Walaupun hasil penelitian menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap keputusan pembelian nasabah, tetapi perusahaan asuransi Sinarmas MSIG Medan harus tetap melakukan peningkatan yang lebih baik. Semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka semakin meningkat pula minat nasabah dalam mengambil keputusan untuk membeli produk asuransi tersebut.

Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan

Hasil Uji F (Simultan) yaitu pengujian secara serentak atau

bersama-sama antara pengaruh variabel premi asuransi, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian polis. pada pengujian ini ditunjukkan dengan besarnya nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $38,010 > 3,15$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian nasabah.

Pada perhitungan koefisien determinasi, premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh hanya sebesar 56,7 % terhadap keputusan pembelian nasabah. sedangkan 43,3 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Dari

hasil ini dapat diketahui bahwa tingkat pengaruh kedua variabel ini cukup rendah namun melewati 50%. Pada hasil jumlah presentase



memberikan bukti tambahan bahwa variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan juga diperhatikan untuk dijadikan salah satu faktor bahan pertimbangan responden atau konsumen dalam melakukan keputusan pembelian polis asuransi jiwa yang ada di Sinarmas MSIG Medan. Dan dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG Medan.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Premi asuransi secara parsial memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG Medan. Berdasarkan uji yang telah dilakukan diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,453 >$

$2,00172$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2. Kualitas pelayanan secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG Medan. Berdasarkan uji yang telah dilakukan diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,817 > 2,00172$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,074 > 0,05$ . Hal tersebut berarti bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

3. Pada Uji F (simultan) menunjukkan nilainya adalah  $F_{hitung}$  yaitu sebesar ( $38,010$ ) dan  $F_{tabel}$  ( $3,15$ ) dimana nilai tingkat signifikansi yakni  $0,000$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima maka dapat dikatakan secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Polis

#### DAFTAR PUSTAKA

Agustinus Johannes Djohan. 2016. “Manajemen & Strategi Pembelian”. Malang : Media Nusa Creative.

- Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana. 2015. “Pengantar Manajemen (3 in 1)”. Yogyakarta : Mediaterra.
- Andri Soemitra. 2017. “Bank & Lembaga Keuangan Syariah”. Jakarta : Kencana
- Anggun Filda Ristanti. Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil di Asuransi Bumiputra Muda (Bumida) Syariah Surabaya, Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya. 2018
- Bahrul Kirom. 2015. “Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (edisi revisi)”. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Budi Untung. 2015. “Buku Cerdas Asuransi (Cermat Berinvestasi Proteksi Agar Tak Sesal Kemudian)”. Yogyakarta : Andi.
- Cahya Minatiningsih. Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Purwokerto, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2016.
- Fandy Tjiptono. 2017. “Pemasaran Strategik Edisi 3 (Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing)”. Yogyakarta : Andi.
- Nina Rahmayanty. 2016. “Manajemen Pelayanan Prima”. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ramadhani Dwi Lestari. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2017.
- Restu Setiawan. Pengaruh Brand Image dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Syariah, Skripsi UIN Raden Intan Lampung. 2017.

- Setia Mulyawan. 2015. “Manajemen Risiko”. Bandung : Pustaka Setia.
- SiGma. 2011. “Jurus Pintar Asuransi (Agar Anda Tenang, Aman, & Nyaman)”. Yogyakarta : GMedia.
- Siswandi. 2011. “Aplikasi Manajemen Perusahaan (Analisis Kasus dan Pemecahannya)”. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sugiyono, 2016. “Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis, dan Disertasi”. Bandung : Alfabeta.
- Syofian Siregar. 2014. “Metode Penelitian Kuantitatif”. Jakarta : Kencana.
- V. Wiratna Sujarweni. 2015. “Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi”. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. “Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif”. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Wahyuddin Latunreng. 2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta : IPPSDM – Win.
- Widjojo, Handyanto Dkk. 2018. “Sari – Sari Pemasaran dan Aplikasinya di Dunia Bisnis”. Jakarta : Prasetiya Mulya Publishing.
- Zian Farodis. 2014. “Buku Pintar Asuransi (Mengetahui dan Memilih Asuransi yang Menguntungkan Nasabah)”. Jogjakarta : Laksana.