

**PENGARUH PREMI ASURANSI, KUALITAS PELAYANAN DAN  
TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENJADI NASABAH PT. JASARAHARJA  
PUTERA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**VANISA SALSABILA  
NPM: 17.832.0065**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)3/7/23

**PENGARUH PREMI ASURANSI, KUALITAS PELAYANAN DAN  
TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENJADI NASABAH PT. JASARAHARJA  
PUTERA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**VANISA SALSABILA  
NPM: 17.832.0065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)3/7/23

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT. Jasaraharja Putera  
Nama : Vanisa Salsabila  
NPM : 17.832.0065  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing Pembimbing

H. Syahriandy, S.E, M.Si

Pembimbing

Harvaji Catur Putera Hasman, S.E, M.Si

Pembimbing

Mengetahui:

  
Ahmad Rafiki, BFA, MMgt, Ph.D  
Dekan

  
Nindya Yunita, S.Pd, M.Si  
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal Lulus: 14 April 2023

### **HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 14 April 2023



**Vanisa Salsabila**

**17.832.0065**



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawahini:

Nama : Vanisa Salsabila  
NPM : 17.832.0065  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT. Jasaraharja Putera** Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 14 April 2023  
Yang menyatakan

  
**Vanisa Salsabila**  
**17.832.0065**

## RIWAYAT HIDUP



Nama	Vanisa Salsabila
NPM	178320065
Tempat, Tanggal Lahir	Medan, 27 April 1999
Nama Orang Tua	
Ayah	Irvansyah Putra
Ibu	Rosmalini
Riwayat Pendidikan	
SMP	SMP Panca Budi
SMA/SMK	SMA Panca Budi
NO. HP/WA	087801799137
Email	<a href="mailto:vanisalsabilaa@gmail.com">vanisalsabilaa@gmail.com</a>

## ABSTRACT

*The insurance industry plays a crucial role in the development and economic life of the State in an effort to create general welfare, which was the motivation for establishing the State of Indonesia, as one of the efforts to overcome risks and as an institution that collects public funds. Paragraph 4 of the Constitution's preamble from 1945 makes clear that it is also the foundational philosophy of the Indonesian people. This research aims to answer the following questions: do insurance premiums influence the interest in becoming insurance customers of PT. Jasa Raharja Putera Medan; do service quality and trust levels influence the interest in becoming insurance customers of PT. Jasa Raharja Putera Medan; and do insurance premiums, service quality, and trust levels simultaneously influence the intension to become insurance customers of PT. Jasa Raharja Putera Medan. The goal of this research is to determine whether or not factors like insurance prices, service quality, and trust level have an effect on the likelihood that prospective consumers would sign up with PT. Jasa Raharja Putera Medan. In this study, quantitative techniques were used. Customers of the Medan office of the insurance company PT. Jasa Raharja Putera are the focus of this research. Purposeful sampling may include as many as 69 clients. Primary data were utilized in this research, and a questionnaire and a Likert scale were used in data collecting. Using a technique based on Multiple Linear Regression. Multiple linear regression analyses using the t test of the premium variable show that the degree of trust and the quality of service provided by PT. Jasa Raharja Putera Medan have a substantial impact on the number of new customers the company acquires. Multiple linear regression analyses using the F test show that the premium variable, service quality, and degree of trust have a substantial impact on consumers' intentions to purchase from PT. Jasa Raharja Putera Medan either individually or in combination.*

**Keywords:** *Quality of Service, Interest in Becoming a Customer, Insurance Premium, Level of Trust*

## ABSTRAK

Usaha perasuransian memiliki kedudukan strategis dalam pembangunan dan kehidupan perekonomian Negara dalam upaya menciptakan kesejahteraan umat yang merupakan tujuan pembentukan Negara Indonesia. Dalam pembentukan UUD tahun 1945 disepakati bahwa Alinea ke-4 akan dijadikan sebagai cita-cita negara Indonesia. Isu paling esensial yang perlu dijawab oleh penelitian ini adalah sebagai berikut: sejauh mana pengaruh harga asuransi terhadap pilihan menjadi pemegang polis di PT. Jasa Raharja Putera Medan? Sampai sejauh mana kualitas layanan dan kepercayaan berkontribusi dalam keputusan tersebut? Dan seberapa signifikan kepercayaan pada perusahaan secara keseluruhan? Sejalan mana aspek-aspek seperti biaya PT. Premi Jasa Raharja Putera Medan, kualitas layanan pelanggan perusahaan, dan kehandalannya semua berperan dalam menentukan apakah seseorang akan membeli polis asuransi dari perusahaan atau tidak? Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memastikan apakah faktor-faktor seperti tarif asuransi, kualitas layanan, dan tingkat kepercayaan berperan dalam pilihan masyarakat untuk menjadi pemegang polis PT. Jasa Raharja Putera Medan. Sebagian besar penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pemegang polis dari perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan yang berdomisili di Kota Medan menjadi populasi sampel studi penelitian. Sebanyak 69 klien dipilih secara acak untuk tujuan pengumpulan data untuk penelitian ini. Terlepas dari kenyataan bahwa data diperoleh dengan menggunakan teknik Kuisioner dan diskalakan menggunakan skala Likert, dikatakan bahwa informasi dari database Primer digunakan dalam penyelidikan ini. Memanfaatkan analisis regresi garis Berganda sebagai metode pilihan. Menurut temuan uji kepercayaan multivariat, keputusan masyarakat umum untuk menjadi atau tidak menjadi pemegang saham PT. Jasa Raharja Putera Medan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan dan kepercayaan pribadi individu. Berdasarkan hasil analisis regresi linier multivariat yang menggunakan uji F-variabel, pilihan masyarakat untuk menjadi pemegang saham PT. Jasa Raharja Putera Medan secara signifikan dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan yang mereka miliki terhadap perusahaan dan kualitas layanan yang diberikannya.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Keputusan Menjadi Nasabah, Premi Asuransi, Tingkat kepercayaan.



## KATA PENGANTAR

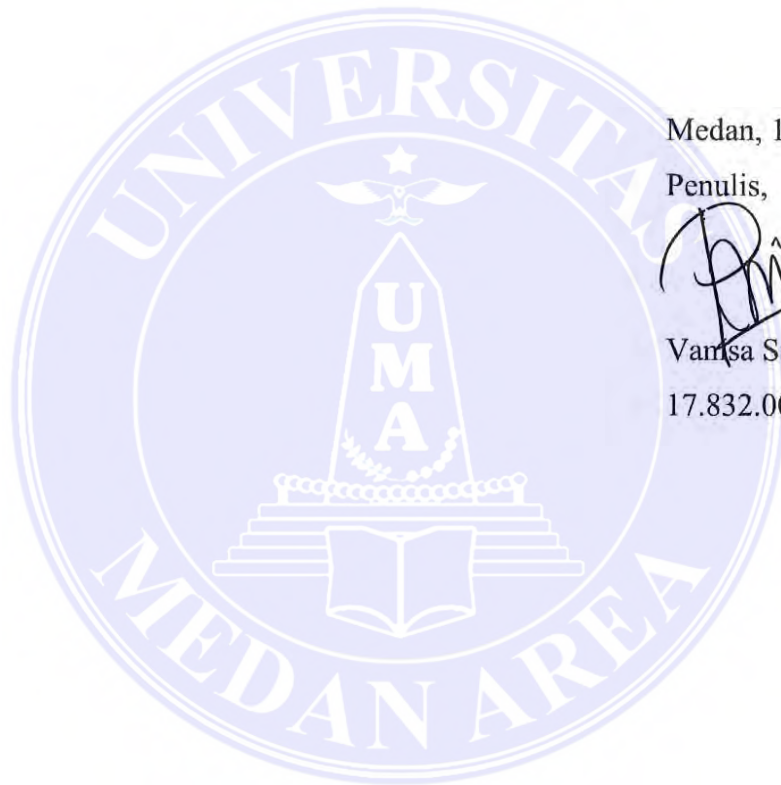
Alhamdulillah rabbil 'Alamin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Judul yang penulis angkat dalam tugas akhir ini adalah **“Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT. Jasaraharja Putera Medan”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 (S1) jurusan Manajemen di Universitas Medan Area. Dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha menyajikan yang terbaik dengan segala kemampuan yang ada pada diri penulis. Namun penulis menyadari bahwa ilmu yang dimiliki sangat terbatas, sehingga dalam penulisan skripsi ini banyak mendapat bantuan dari pihak-pihak tertentu. Dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng. M.Sc sebagai Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, PhD, CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzullina R, SE, AK, M.Acc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Nindya Yunita, S.Pd, Msi selaku Ketua Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
5. Ibu Muthya Rahmi Darmansyah, SE, M.Sc selaku Sekertaris Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

6. Bapak H. Syahriandy, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan banyak saran, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Haryaji Catur Putera, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan banyak saran, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Finta Aramita, SE, M.Si selaku sekretaris yang juga telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staf akademik yang memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuan informasi bagi penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
10. Terkhusus kepada orang tua penulis, Ayahanda Irvansyah Putra dan Ibunda Rosmalini serta abang dan adik saya, Vino Ramadhani dan Fatimah Irvina yang sangat penulis sayangi dan cintai yang telah banyak memberikan dukungan juga doa kepada penulis, untuk terus berjuang mengerjakan skripsi. Serta dukukungan moril dan materil yang tak terhingga kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Studi Sarjana.
11. Kepada sahabat penulis tersayang, Dwi Fahira, Desi Wardani Adra, Via Anggraini, Salsha Larasati yang sangat penulis sayangin yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis, yang selalu memberikan semangat dan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita semua sukses kedepan nya.

12. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pihak – pihak yang membaca dan membutuhkannya.



Medan, 14 April 2023

Penulis,

Vanisa Salsabila

17.832.0065

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.1.1 Visi.....	9
2.1.2 Misi .....	9
2.1.3 Struktur Organisasi .....	10
2.2 Asuransi.....	10
2.2.1 Pengertian Asuransi Secara Umum .....	10
2.2.2 Jenis-Jenis Asuransi.....	12
2.3 Nasabah .....	16
2.3.1 Pengertian Nasabah.....	16
2.4 Premi Asuransi .....	16
2.4.1 Pengertian Premi Asuransi.....	16
2.4.2 Fungsi Premi Asuransi.....	17
2.4.3 Jenis Premi Asuransi.....	17
2.4.4 Komponen Premi Asuransi.....	20
2.5 Kualitas Pelayanan .....	20
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.6 Tingkat Kepercayaan.....	22
2.6.1 Pengertian Tingkat Kepercayaan .....	22
2.7 Keputusan.....	23
2.8 Tinjauan Pustaka .....	24
2.9 Penelitian Terdahulu .....	26
2.10 Kerangka Konseptual .....	28
2.11 Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian .....	30
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	30



3.1.3 Waktu Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Definisi Operasional.....	33
3.3.1 Variabel Independen .....	33
3.3.2 Variabel Dependen .....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.4.1 Data Primer .....	35
3.4.2 Data Sekunder.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5.1 Observasi .....	36
3.5.2 Kuesioner .....	36
3.5.3 Dokumentasi .....	36
3.6 Teknik Analisis Data .....	37
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3 Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum PT. Jasa Raharja Putera Medan .....	44
4.1.1 Motto Dan Kebijakan Mutu Perusahaan.....	46
4.1.2 Visi dan Misi PT. Jasa Raharja (Persero) .....	46
4.2 Karakteristik Responden .....	47
4.3 Hasil Analisis Data .....	48
4.3.1 Uji Validitas .....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.4 Uji Analisis Linear Berganda .....	54
4.4 Pengujian Hipotesis.....	56
4.4.1 Uji Pengaruh Parsial (T-Test).....	56
4.4.2 Uji Pengaruh Simultan (F Test) .....	58
4.4.3 Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ).....	59
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	60
4.5.1 Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat kepercayaan Secara Parsial Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan.....	60
4.5.2 Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat kepercayaan Secara Simultan Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Pada PT. Jasa Raharja Putera Medan.....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
3.1 Jadwal Penelitian .....	31
4.1 Karakteristik Responden.....	47
4.2 Hasil Uji Validitas.....	49
4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
4.4 Hasil Uji Normalitas .....	51
4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.7 Hasil Uji T.....	56
4.8 Hasil Uji F.....	59
4.9 Uji Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ).....	59
4.10 Uji Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ).....	62

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Putera Medan .....	10
2.2 Kerangka Konseptual.....	28
4.1 Grafik Normal P-P Plot.....	52
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Kuesioner.....	68
2. Tabulasi Data Penelitian .....	71
3. Output Hasil Uji Statistika dan Hasil Penelitian.....	75
4. Surat Izin Research .....	96
5. Surat Balasan Izin Research.....	97





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Orang Indonesia awam mengenal istilah asuransi yang biasa disebut dengan “jaminan” atau “pertanggung”. Pada kenyataannya, sebagian besar penduduk negara tersebut telah terlibat dalam kontrak asuransi dengan bisnis asuransi, baik milik negara maupun milik swasta.

Usaha perasuransian memiliki kedudukan strategis dalam pembangunan dan kehidupan perekonomian Negara dalam upaya menciptakan kesejahteraan umat yang merupakan tujuan pembentukan Negara Indonesia. Dalam pembentukan UUD tahun 1945 disepakati bahwa Alinea ke-4 akan dijadikan sebagai cita-cita negara Indonesia.

Pilihan pemegang polis untuk membeli atau melepaskan rencana asuransi sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan, termasuk yang tercantum di atas. Saat ini, jaminan tetap berlaku. Kondisi kesehatan seseorang adalah satu-satunya faktor yang paling umum dipertimbangkan saat menentukan apakah akan mendapatkan asuransi atau tidak. Bersamaan dengan ekspansi perekonomian kontemporer lainnya, sektor asuransi mengalami ekspansi yang signifikan.

Kondisi industri asuransi saat ini menunjukkan kemajuan yang substansial. Perusahaan yang berfokus pada industri asuransi seringkali menyediakan pilihan polis asuransi yang komprehensif, mulai dari yang mendasar seperti asuransi properti dan kecelakaan hingga pilihan yang lebih rumit seperti asuransi jiwa, kesehatan, dan cacat.

Di zaman sekarang ini, baik sektor bisnis maupun individu perekonomian Indonesia memiliki kebutuhan yang berkembang pesat akan jasa asuransi. Asuransi adalah sarana keuangan dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko mendasar seperti resiko kematian, maupun dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki.

Ada berbagai macam bisnis di Indonesia, dan di era modernitas ini, mereka semua bersaing ketat satu sama lain untuk melihat mana yang paling sukses di bidangnya masing-masing. Selain itu, pasar bisnis penyedia barang dan jasa asuransi cukup kompetitif. Seperti yang dapat dilihat dari banyaknya perdebatan tentang asuransi yang berlangsung di berbagai forum diskusi online, jumlah perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia semakin meningkat, yang menyebabkan tingkat persaingan yang semakin ketat. Karena kenyataan bahwa sudah melekat pada kondisi manusia untuk menghadapi hal-hal yang tidak terduga sepanjang hidup seseorang, sejumlah besar individu terus membutuhkan perlindungan, terlepas dari di mana mereka berada atau jam berapa sekarang. Setiap manusia memiliki dorongan yang melekat untuk terus memperbaiki cara hidupnya, apakah itu untuk tujuan meningkatkan kesehatan mental atau fisik mereka sendiri. Namun demikian, status kesehatan seseorang tidak dapat dibandingkan dengan kondisi kesehatan orang lain karena indikator kesejahteraan ini sangat relatif. Jelas bahwa jika seseorang masuk ke dalam kontrak asuransi, orang tersebut telah memenangkan perang untuk menjamin bahwa mereka dibebaskan dari bahaya yang telah dibahas sebelumnya.

Sejauh mana kemampuan perusahaan asuransi untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat keberhasilan komersial perusahaan tersebut. Salah satu strategi untuk mencapai tujuan ini adalah memberikan layanan kepada klien yang secara eksplisit memintanya. Sulit untuk mendapatkan kepuasan klien individu karena setiap konsumen memiliki kebutuhan spesifik mereka sendiri. Sebagai akibat langsung dari hal ini, setiap perusahaan asuransi memberikan pilihan yang komprehensif dari pilihan yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Hal ini didukung oleh perkataan Kotler (Lumenpouw dkk., 2019) yang mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan seseorang berasal dari perbandingan antara sikapnya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Pandangan ini didukung oleh perkataan Kotler (Lumenpouw dkk., 2019).

Ketidakbahagiaan pelanggan terkait erat dengan kualitas layanan yang ditawarkan oleh vendor. Ketika menilai layanan tidak berwujud, pelanggan sering mendasarkan penilaian mereka pada kualitas berikut, seperti yang dinyatakan oleh Parasuraman (Maryani, 2019): (1) Bukti fisik, seperti bangunan, peralatan, anggota staf, dan jalur dan saluran komunikasi. (2) Keandalan, atau kemampuan untuk memenuhi komitmen yang dibuat kepada konsumen secara andal dengan menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan secara rutin melampaui harapan mereka. (3) Tanggung jawab yang dimiliki oleh pekerja dan manajemen, serta keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan berkualitas tinggi. (4) Kepastian bahwa setiap pekerja memiliki pengetahuan, kemampuan, dan kepercayaan penting untuk melakukan tugasnya dengan cara yang tidak

membahayakan organisasi. (5) Membangun dan mempertahankan koneksi pelanggan yang baik serta memenuhi persyaratan konsumen membutuhkan tingkat empati yang tinggi, yang dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan berempati dengan perasaan orang lain. Untuk menjadi yang terbaik di bidang Anda, Anda tidak hanya perlu memberikan tingkat layanan pelanggan setinggi mungkin, tetapi Anda juga perlu mempertimbangkan preferensi klien Anda yang selalu berubah. Ini mungkin usaha yang menantang. Hal ini terutama berlaku di negara seperti Indonesia, di mana kehadiran sejumlah besar kelompok etnis dan kepercayaan telah menghasilkan keragaman preferensi konsumen. Hal ini sesuai dengan pernyataan Maryani (2019) yang menyatakan bahwa bisnis harus lebih menekankan pada kualitas layanan yang diberikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Setiap perusahaan asuransi memiliki harapan untuk dapat memenuhi amanatnya dan mewujudkan tujuannya. Ada kemungkinan bahwa menawarkan premi dengan harga yang kompetitif dan memberikan layanan yang bermanfaat bagi pelanggan dapat membawa kesuksesan dalam industri asuransi. Dalam dunia asuransi, Anda akan sering menjumpai istilah "premi" dan "kontribusi" yang digunakan secara bergantian. Pemegang polis bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran kepada penyedia asuransi yang dikenal sebagai premi dari uang mereka sendiri.

Kapasitas perusahaan untuk memenuhi atau melampaui harapan kliennya adalah apa yang kami maksud ketika kami berbicara tentang kualitas layanannya, terlepas dari apakah klien mengungkapkan harapan mereka secara langsung atau



jika harapan tersebut dapat disimpulkan dari perilaku mereka. Hal ini dimaksudkan bahwa dengan menyediakan klien dengan layanan berkualitas tinggi, akan berdampak pada pilihan yang diambil konsumen tentang pembelian asuransi.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka dalam penelitian skripsi ini penulis mengangkat judul tentang:“Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh premi asuransi terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan?
3. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan?
4. Bagaimana pengaruh premi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan secara simultan terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan?

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Di bidang penelitian, merupakan praktik yang biasa untuk mengajukan serangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman peserta tentang suatu subjek atau serangkaian topik yang sedang dihadapi. Pertanyaan ini

mungkin bersifat kualitatif atau kuantitatif. Berikut ini adalah pertanyaan yang berkaitan dengan situasi ini.

1. Apa yang paling mempengaruhi seorang dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah dari Asuransi yang di tawarkan PT. Jasa Raharja Putera Medan?
2. Bagaimana premi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan menjadi indikator untuk menentukan besar kecilnya keputusan untuk menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan?
3. Seberapa besar pengaruh dari premi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sebelum memulai segala bentuk penelitian, tujuan tersebut, yang unik untuk setiap jenis penelitian, perlu dibuat jelas bagi semua orang yang terlibat. Misalnya, tujuan studi pengetahuan empiris adalah untuk menggali, mengolah, dan menyelidiki kebenaran bidang informasi tertentu. Namun demikian, tujuan akhir dari penyelidikan ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana biaya premi asuransi yang dibayarkan kepada PT. Jasa Raharja Putera Medan mempengaruhi pilihan menjadi pemegang saham.
2. Mengenali pentingnya PT. Kualitas pelayanan Jasa Raharja Putera Medan menjadi pilihan untuk menjadi klien perusahaan atau tidak.

3. Ketiga, untuk mendapatkan pemahaman tentang peran derajat kepercayaan dalam pilihan untuk membeli saham di PT. Jasa Raharja Putera Medan.
4. Untuk mengetahui bagaimana premi asuransi, tingkat kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan pada PT. Jasa Raharja Putera Medan semuanya berperan dalam pemilihan menjadi pemegang saham.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masing- masing pihak sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Ini memiliki potensi untuk bertindak sebagai titik acuan bagi sarjana masa depan yang bekerja pada tantangan yang sebanding.
- b. Mampu meningkatkan pengetahuan seseorang dan menggunakannya pada titik di mana kepercayaan yang dipegang sebelumnya menjadi usang dan kekurangan yang masih terlihat dapat diperbaiki.

#### 2. Manfaat Praktisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan PT. Jasa Raharja Putera Medan dengan informasi bermanfaat baik berupa rekomendasi konkrit maupun bahan pemikiran mengenai dampak premi asuransi terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap penyedia asuransi terhadap keputusan menjadi pemegang polis. Informasi ini akan diberikan dalam bentuk rekomendasi konkret atau bahan pemikiran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

Dalam bisnis asuransi, PT. Jasa Raharja (Persero) pasti unggul. Sejarah Jasa Raharja terkait erat dengan kebijakan pemerintah Belanda untuk melakukan nasionalisasi terhadap perusahaan-perusahaan milik negara di Belanda. Kebijakan ini tertuang dalam Undang-Undang No.86 Tahun 1958 tentang Nasionalisasi Korporasi Belanda. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No.6 Tahun 1960 tentang Penetapan Perusahaan Asuransi Belanda yang Dinasionalisasi, proses nasionalisasi perusahaan asuransi Belanda dilakukan sejalan dengan peraturan tersebut. Pada tanggal 31 Desember 1960, sesuai dengan keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan, dan Pengawasan, bisnis yang telah mengalami internasionalisasi digabungkan menjadi satu penyedia asuransi milik pemerintah yang disebut "Ika Karya"; provider ini kemudian berganti nama menjadi "Perusahaan Negara Asuransi Kerugian" (PNAK) Eka Karya.

Sejalan dengan PP No. 8 tahun itu, pada tanggal 1 Januari 1965 dibentuk Badan Hukum baru dengan nama "Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja". Badan Hukum yang baru ini diberi tugas khusus untuk mengawasi pelaksanaan UU No. 33 dan No. 34 tahun 1964. Kedua undang-undang tersebut disahkan pada tahun 1964. Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja mengubah struktur bisnis sebelumnya menjadi struktur bisnis publik. korporasi yang dikenal dengan Perum. Pada tanggal 18 November 1970, Surat Keputusan Menteri

Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970, yang merupakan tindak lanjut dari Undang-undang Badan Usaha Nasional (UU No.9) tahun 1969, meresmikan pengumuman bahwa perubahan status ini.

Kemudian dalam perkembangannya, mengingat sifat usaha yang semakin ekspansif yang dinaungi oleh Perum Jasa Raharja, pada tanggal 6 November 1980, perusahaan ini resmi berganti nama menjadi PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja dan berubah status menjadi Persero sesuai dengan Keputusan Presiden No.39 tahun itu. Hal itu dilakukan sesuai dengan ketentuan Keputusan Presiden No.39 tahun itu.

Agar Jasa Raharja dapat berkonsentrasi pada program jaminan sosialnya yang memerlukan pengawasan terhadap penerapan Undang-Undang No. 33 dan 34 Tahun 1964, maka sejak 1 Januari 1994, perusahaan menghentikan kegiatan usaha non-mandatory dan surety bond-nya.

### **2.1.1 Visi**

PT. Jasa Raharja (Persero) bertekad menjadi penyedia asuransi terkemuka dengan menyediakan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakatnya.

### **2.1.2 Misi**

Misi dari PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja:

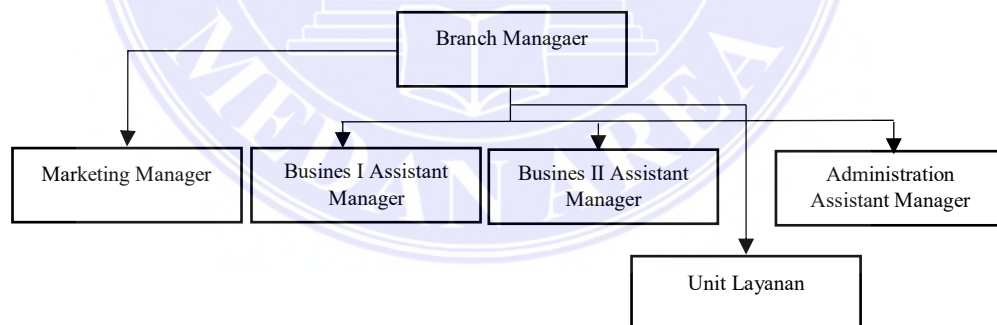
1. Untuk memulai, Anda perlu menunjukkan penghargaan kepada orang-orang yang tinggal di lingkungan Anda dengan mengutamakan penyediaan tingkat keamanan dasar dan layanan berkualitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mereka.



2. Tunjukkan kesetiaan Anda kepada negara Anda dengan menunjuk individu yang cakap untuk mengelola Program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib serta Perusahaan Pemerintah dan Badan Investasi.
3. Ketiga, loyalitas kepada perusahaan dapat ditunjukkan dengan memastikan bahwa target produktivitas untuk tahun tersebut tercapai atas nama perusahaan secara keseluruhan dengan cara yang seefisien mungkin.
4. Tunjukkan rasa hormat terhadap alam dengan berusaha menjaga keseimbangan dan keanekaragaman lingkungan melalui penggunaan sumber dayanya secara etis.

### 2.1.3 Struktur Organisasi

Karena struktur organisasi suatu perusahaan sangat penting untuk keberhasilannya, PT. Jasa Raharja Putera Medan (persero) menggunakan model organisasi yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Putera Medan**

## 2.2 Asuransi

### 2.2.1 Pengertian Asuransi Secara Umum

Dalam bidang ekonomi yang luas, asuransi adalah metode untuk mengurangi risiko dengan mendistribusikan biaya kerugian moneter yang prospektif di antara

sekelompok pemegang polis. Telah disepakati secara luas bahwa tujuan utama perusahaan asuransi adalah memperoleh dan menjual asuransi, mengalihkan risiko kepada pihak ketiga, dan mendapatkan keuntungan dari pembagian risiko tersebut di antara para pemegang sahamnya. Definisi perusahaan asuransi ini didasarkan pada model bisnis yang dikenal sebagai agen asuransi.

Kontrak asuransi didefinisikan sebagai perjanjian antara dua pihak atau lebih di mana pihak penanggung berjanji kepada tertanggung, sebagai ganti pembayaran suatu premi, untuk mengganti tertanggung atas kerugian keuangan yang timbul sebagai akibat dari kegagalan tertanggung untuk memenuhi syarat-syarat perjanjian. kontrak. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, perjanjian asuransi adalah suatu perjanjian di mana penanggung menjanjikan kepada tertanggung, sebagai ganti pembayaran suatu premi, untuk mengganti kerugian keuangan yang timbul kepada tertanggung.

M. Nur Rianto mendefinisikan asuransi sebagai suatu bentuk perlindungan bagi tertanggung terhadap penanggung jika terjadi kerugian di kemudian hari (Alif & Rianto, 2015). Perlindungan ini terdiri dari tertanggung membayar premi sebagai imbalan penggantian dari penanggung.

Asuransi didefinisikan oleh Ktut Silvanita sebagai “setiap permintaan dimana salah satu pihak memiliki keinginan yang kuat untuk mentransfer risiko dengan membayar sejumlah uang untuk mengurangi risiko hilangnya sebagian atau seluruh asetnya” (Silvania Mangani dkk., 2020). Definisi Ktut Silvanita dapat ditemukan dalam buku “Silvania Mangani dkk., 2020.”

Akibatnya, seseorang dapat menyimpulkan bahwa asuransi adalah suatu kontrak yang, sebagai imbalan atas pembayaran premi tertentu oleh tertanggung, menjamin perlindungan finansial kepada tertanggung dalam hal risiko di masa depan.

### 2.2.2 Jenis-Jenis Asuransi

Menurut apa yang dikatakan dalam (Silvanita Mangani dkk., 2020), rencana asuransi dapat dikategorikan menurut terjadinya kejadian yang tidak terduga. Penjelasan tentang beberapa bentuk asuransi yang berbeda diberikan sebagai berikut::

#### 1. Asuransi Jiwa (*life insurance*)

Asuransi kecacatan adalah jenis asuransi yang menanggung sumber pendapatan seseorang jika mereka secara fisik tidak dapat bekerja sebagai akibat dari kecelakaan atau sakit.

- a. Anuitas adalah sejenis kontrak asuransi yang menjamin sejumlah uang selama sisa hidup seseorang. Orang-orang yang umumnya memiliki kondisi fisik yang prima dan memiliki kehidupan yang berfokus pada jangka panjang adalah orang-orang yang paling mungkin menggunakan produk ini.
- b. Asuransi kesehatan, juga dikenal di Indonesia sebagai asuransi kesehatan, adalah polis asuransi yang memberikan perlindungan terhadap biaya pengobatan yang terus meningkat yang terjadi selama tahun sebelumnya.
- c. Asuransi jiwa jangka panjang, juga dikenal sebagai asuransi jiwa berjangka, adalah polis asuransi yang tidak menaikkan premi tetapi

memberikan manfaat dalam hal bertanggung meninggal dunia. Karena ada kemungkinan yang lebih tinggi dari orang yang diasuransikan meninggal dunia seiring bertambahnya usia, biaya premi mereka akan naik secara proporsional dengan usia mereka.

- d. Polis asuransi jiwa lengkap adalah sejenis kontrak asuransi yang melayani dua tujuan utama: yang pertama adalah menambah nilai tuna yang telah dicuri dari oleh kepolisian, dan yang kedua adalah membayar sejumlah tertentu atas kematian bertanggung.
- e. Asurani Jiwa Universal adalah produk asuransi yang menggabungkan keunggulan polis asuransi jiwa jangka panjang dan komprehensif dalam satu paket yang nyaman. Karena sebagian premi akan digunakan untuk memperoleh asuransi jiwa jangka panjang dan komponen lainnya akan diinvestasikan bebas pajak, manfaat yang ditawarkan akan meningkat secara proporsional dengan jumlah premi yang dibayarkan.

Namun, Kasmir berpendapat dalam (Amiruddin & Nustini, 2020) bahwa mengingat pertumbuhan ekonomi di Indonesia saat ini, banyak jenis bisnis asuransi dapat dibedakan satu sama lain. Ia mendasarkan argumennya pada fakta bahwa industri asuransi di Indonesia sangat terfragmentasi.:

1. Dari segi fungsinya.

- a. Asuransi selain seumur hidup (Asuransi Kerugian)

Menurut apa yang tercantum dalam Undang-undang No. 2 Tahun 1992, usaha yang memberikan jasa untuk mengurangi resiko kerugian finansial, kehilangan keuntungan, dan tanggung jawab hukum pihak ketiga sebagai

akibat dari kejadian yang tidak terduga disebut kerugian. Pertanggung. Definisi ini berasal dari fakta bahwa asuransi kerugian didefinisikan sebagai perusahaan yang memberikan jasa. Merupakan pelanggaran hukum untuk menjalankan perusahaan di luar pertanggung yang diberikan oleh asuransi bencana dan asuransi pemulihan Anda. Berikut adalah contoh jenis kerugian yang ditanggung oleh asuransi:

- 1) Asuransi Kebakaran dimana asuransi ini terdiri atas kebakaran, kecelakaan pesawat, dan peledakan.
  - 2) Asuransi Pengangkutan terdiri atas
    - a) *Marine Hull Policy*
    - b) *Marine Cargo Policy*
    - c) *Freight*
  - 3) Asuransi Aneka adalah jenis asuransi yang tidak termasuk dalam dua kategori asuransi pertama yang dibahas. Dua jenis asuransi pertama ini mencakup barang-barang seperti asuransi mobil, asuransi cedera pribadi, asuransi pencurian, dan banyak jenis asuransi lainnya.
- b. Asuransi Jiwa, sering dikenal sebagai asuransi jiwa, adalah jenis pertanggung asuransi yang memiliki kewajiban kontraktual untuk memberikan pembayaran jika tertanggung meninggal dunia atau mengalami kondisi medis tertentu. Berikut ini adalah contoh dari beberapa jenis asuransi jiwa::
- 1) Asuransi Tabungan
  - 2) Asuransi Seumur Hidup



- 3) Asuransi Berjangka
- 4) *Annuity Contrak Insurance*
- 5) Reasuransi Merupakan perusahaan yang memberikan jasa pertanggung jawaban ulang terhadap resiko atau permasalahan yang terjadi pada perusahaan asuransi.

2. Dari segi kepemilikannya.

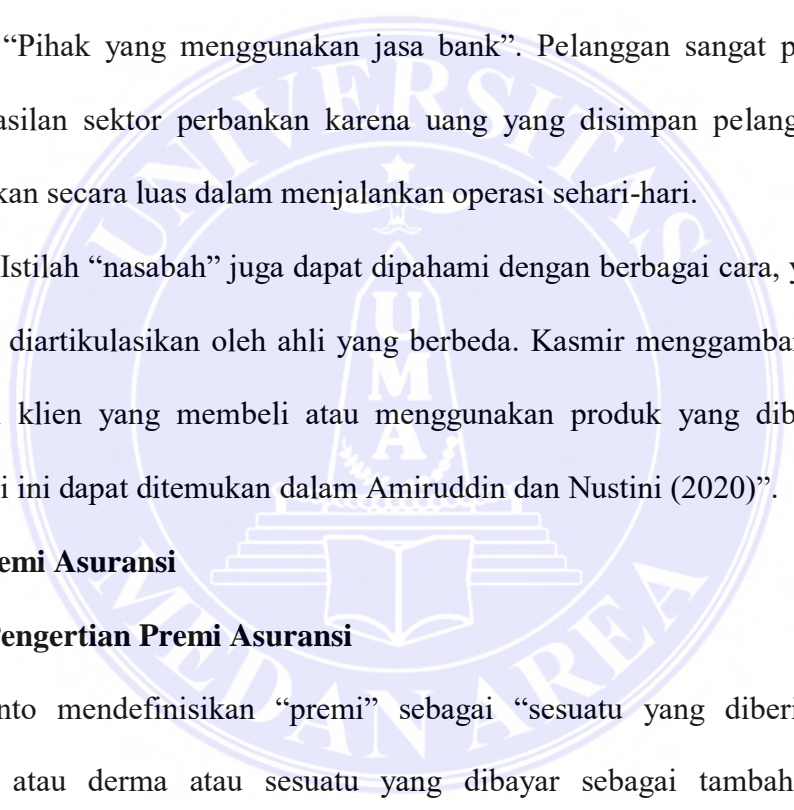
Kutipan untuk berbagai jenis asuransi dapat diperoleh dari pemilik hampir semua bisnis asuransi, terlepas dari apakah Anda mencari asuransi mobil, asuransi jiwa, atau jenis asuransi lainnya. Berikut ini adalah daftar varietasnya:

- a. Program Asuransi Cacat Penghasilan Jaminan Tambahan Penyelenggara Jaminan Sosial Karena investor dalam negeri adalah pemilik eksklusif dari asuransi ini, pemegang saham terbesar dalam RUPS secara langsung bergantung pada pemegang saham terbesar di penyedia asuransi yang mendasarinya.
- b. Asuransi Perjalanan Usaha Asing (Asuransi Milik Perusahaan Asing) Penyedia asuransi ini adalah afiliasi asing, dan organisasi asing memiliki seratus persen ekuitas perusahaan.
- c. Jenis asuransi ini dikenal dengan nama Asuransi Milik Pemerintah yang sebagian atau seluruhnya diselenggarakan oleh pemerintah, mirip dengan Badan Usaha Milik Pemerintah (BUMN) yang merupakan singkatan dari Badan Usaha Milik Pemerintah.
- d. Asuransi Milik Campuran (Asuransi Jiwa) Ada berbagai jenis asuransi, dan perusahaan lokal dan asing masing-masing memiliki porsi yang sama dari polis tersebut.

## 2.3 Nasabah

### 2.3.1 Pengertian Nasabah

Seseorang yang melakukan pembelian, menyewakan, atau mendapatkan layanan lain dari lembaga keuangan disebut sebagai nasabah, yang berasal dari kata bahasa Arab nasabah. Ini berlaku untuk orang pribadi dan perusahaan komersial. Menurut Pasal 17 UU No. 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan nasabah adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank”. Pelanggan sangat penting untuk keberhasilan sektor perbankan karena uang yang disimpan pelanggan di bank digunakan secara luas dalam menjalankan operasi sehari-hari.

Istilah “nasabah” juga dapat dipahami dengan berbagai cara, yang masing-masing diartikulasikan oleh ahli yang berbeda. Kasmir menggambarkan nasabah sebagai klien yang membeli atau menggunakan produk yang diberikan bank. Definisi ini dapat ditemukan dalam Amiruddin dan Nustini (2020)”.

## 2.4 Premi Asuransi

### 2.4.1 Pengertian Premi Asuransi

Irmayanto mendefinisikan “premi” sebagai “sesuatu yang diberikan sebagai hadiah atau derma atau sesuatu yang dibayar sebagai tambahan dari alat pembayaran biasa untuk mendorong, memotivasi, atau mempengaruhi perilaku” (Budiarjo, 2015). Dengan kata lain, “premi” adalah “sesuatu yang dibayar sebagai tambahan dari alat pembayaran biasa” (Budiarjo, 2015).

Pengertian premi asuransi yang ditawarkan oleh Subagyo (dikutip Budiarjo, 2015) adalah sejumlah uang yang telah ditentukan sebelumnya yang dibayarkan oleh pihak tertanggung kepada penyedia asuransi.

Sebagai imbalan atas perlindungan terhadap kerugian moneter, pemegang polis wajib membayar premi kepada penanggung dalam bentuk premi asuransi. Premi ini dapat dilihat sebagai semacam penggantian kerugian atau jaminan perlindungan yang diberikan oleh penanggung kepada individu yang memiliki polis asuransi.

#### **2.4.2 Fungsi Premi Asuransi**

Kehidupan pemegang polis yang mengalami kerugian dikembalikan ke keadaan normal sebagai akibat langsung dari pembayaran pembayaran asuransi. Keuntungan dari asuransi juga dapat mencakup kompensasi kepada pemegang polis atas kerugian yang mereka alami.

Jumlah premi yang harus dibayar dapat diputuskan oleh pihak yang dianggap bertanggung jawab, meskipun hal ini tergantung pada situasi yang spesifik. Setiap pihak yang bertanggung jawab memiliki kemampuan untuk memilih berapa banyak kompensasi uang yang akan diberikan kepada mereka atas peran mereka dalam insiden tersebut. Akibatnya, jumlah total pembayaran out-of-pocket akan berpengaruh pada keseluruhan biaya asuransi serta kemungkinan manfaat yang akan Anda dapatkan. Sebagai konsekuensi langsung dari ini, jumlah uang yang lebih besar yang dimasukkan ke dalam usaha akan menghasilkan keuntungan potensial yang lebih besar.

#### **2.4.3 Jenis Premi Asuransi**

Ada banyak jenis asuransi yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi dan umumnya secara perorangan. Beberapa jenis premi adalah sebagai berikut.

### 1. Premi asuransi kesehatan

Salah satu jenis premi adalah premi asuransi kesehatan, yang membayar biaya seperti rawat inap, operasi, perawatan pencegahan, dan bahkan transportasi ke dan dari kantor dokter. Jenis premi lainnya adalah premi asuransi mobil dan premi asuransi pemilik rumah. Jumlah minimum pembayaran premi adalah Rp150.000, dan pemegang polis bertanggung jawab untuk menentukan jumlah maksimum yang dapat dibayarkan.

### 2. Premi asuransi jiwa

Jenis premi asuransi jiwa yang kedua adalah pembayaran yang berguna yang digunakan untuk membayar tunjangan anggota militer yang telah disepakati. Jenis premi ini dibayarkan oleh pemegang polis. Semakin besar nilai investasi Anda, semakin tinggi pula premi yang harus Anda bayar untuk polis tersebut. Dengan kata lain, pola pengeluaran yang Anda lakukan secara teratur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap jumlah yang Anda bayarkan untuk asuransi.

### 3. Premi asuransi Pendidikan

Istilah "premi asuransi pendidikan" mengacu pada jenis premi tipikal yang dinilai tinggi oleh banyak orang. Penerimaan penghargaan ini akan memungkinkan anak Anda untuk melanjutkan pendidikan tinggi di tahun-tahun mendatang. Mayoritas orang tua di masyarakat saat ini sadar bahwa biaya pendidikan terus meningkat setiap tahunnya; oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki asuransi pendidikan mengingat pendidikan anak-anak adalah perhatian utama.

#### 4. Premi asuransi kecelakaan diri

Jenis premi yang kedua adalah premi asuransi jiwa, yang tujuannya adalah untuk mengkompensasi kerugian moneter yang diderita sebagai akibat langsung dari meninggalnya pemegang polis.

#### 5. Premi asuransi perjalanan

Jika Anda sedang dalam proses mengatur liburan, Anda disarankan untuk membeli asuransi perjalanan semacam ini. Premi yang Anda bayarkan untuk asuransi perjalanan mencakup pengeluaran tak terduga yang terjadi selama liburan Anda, termasuk biaya pengobatan, biaya yang terkait dengan kerusakan mobil, dan biaya lainnya.

#### 6. Premi asuransi property

Asuransi properti, terkadang dikenal sebagai "asuransi pemilik rumah", adalah polis yang memberi Anda kompensasi secara finansial jika rumah Anda dihancurkan oleh peristiwa yang tidak dapat dihindari seperti kebakaran, perampokan, atau tindakan vandalisme. Hal ini dilakukan untuk memfasilitasi perbaikan dan pemulihannya ke keadaan semula sebelum hilang.

#### 7. Premi asuransi kendaraan

Jenis premi yang terakhir adalah untuk asuransi mobil, yang tujuannya adalah untuk memberi Anda berbagai keuntungan yang terkait dengan kendaraan Anda jika terjadi berbagai kemalangan, seperti menanggung biaya perbaikan setelah kerusakan sebagian atau total, atau bahkan kehilangan kendaraan Anda. Premi untuk jenis asuransi ini dibayarkan setiap bulan.



#### 2.4.4 Komponen Premi Asuransi

Adapun komponen dari tarif premi asuransi antara lain adalah:

1. Premi asuransi dasar dibayarkan kepada tertanggung pada saat polis dibuat atau diperbarui. Perhitungan premi didasarkan pada informasi yang diberikan tertanggung kepada penanggung pada saat penutupan awal polis, serta besarnya risiko yang ditanggung oleh polis yang dijamin oleh penanggung.
2. Premi asuransi dasar didasarkan pada risiko yang ditanggung oleh polis. Pembayaran tambahan, kadang-kadang dikenal sebagai "premi," diberikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis ketika suku bunga atau tanggal pembatalan polis mereka menyimpang dari keadaan sebenarnya, seperti ketika polisi dipanggil untuk menyelidiki, sebagai akibat dari data atau informasi yang tidak mencukupi. pada saat itu. Misalnya, perusahaan asuransi dapat melakukan pembayaran tambahan kepada pemegang polis ketika suku bunga polis mereka menyimpang dari keadaan sebenarnya ketika tanggal pembatalan salah.
3. Ketiga, penurunan deductible, di mana tertanggung dapat menurunkan jumlah deductible yang telah ditentukan sebelumnya.

#### 2.5 Kualitas Pelayanan

##### 2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebuah studi eksplorasi kualitas pelayanan di sektor pelayanan Publik Malaysia diterbitkan dalam Jurnal Internasional oleh Arawati, Baker, dan Kandampully dengan judul “*An exploratory study of service quality in the Malaysian Public service sector*” (Agus dkk., 2007). Dalam artikel ini, penulis menyatakan bahwa

“kualitas layanan merupakan dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik karena output utama organisasi publik adalah layanan.” (Karena penyediaan layanan adalah alasan mendasar mengapa lembaga pemerintah ada, kualitas layanan merupakan metrik kinerja yang sangat penting di sektor publik.)

Yamit (2004:24) lebih memperjelas konsep kualitas pelayanan publik dengan menggambarannya sebagai perbandingan harapan pelanggan dengan kualitas aktual dari layanan yang diberikan. Selain itu, Ramsboek, menulis dalam jurnal *International Journal of Quality in the Public Sector* edisi Januari 2010, mendefinisikan "kualitas layanan" sebagai "kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan" (hlm. 37-50). (2010:37-50) (kapasitas perusahaan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggannya adalah definisi kualitas layanan)

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang terkait dengan barang, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dan nilainya dinilai pada saat penyediaan pelayanan publik, seperti dikemukakan Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40).

Definisi alternatif kualitas pelayanan dikemukakan oleh Lewis dan Booms (1983) dalam (Tjiptono, 2004). Menurut definisi ini, kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang disediakan sesuai dengan harapan klien. Tjiptono setuju dengan konsep kualitas layanan ini dan menambahkan bahwa memuaskan tuntutan pelanggan dan memenuhi harapan mereka secara tepat waktu adalah salah satu cara untuk menunjukkan kualitas layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan dipengaruhi oleh dua variabel yang berbeda: harapan

pelanggan, serta pendapat klien tentang tingkat layanan yang sebenarnya diberikan.

Ketika persyaratan komunitas terpenuhi dan harapan anggota individu terpenuhi, dapat dikatakan bahwa komunitas tersebut menerima layanan berkualitas. Masuk akal untuk menganggap bahwa layanan yang ditawarkan berkualitas buruk atau tidak efisien jika masyarakat umum tidak puas dengannya dan menyatakan sentimen ini. Sebagai konsekuensi dari ini, sangat penting untuk memberikan layanan yang unggul dan untuk memastikan bahwa kebutuhan klien terpenuhi.

## **2.6 Tingkat Kepercayaan**

### **2.6.1 Pengertian Tingkat Kepercayaan**

Kepercayaan adalah semua pengetahuan dan kesimpulan yang dimiliki oleh konsumen tentang objek, atribut dan kegunaan, menurut Mowen dan Minor dalam (Juni, 2017).

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa ketergantungan, daya tahan, dan integritas pihak lain dalam suatu hubungan akan menghasilkan hasil yang bermanfaat bagi pihak yang mempercayainya, seperti yang didefinisikan oleh Maharani (2010) dalam (Desain, 2014).

Kepercayaan didefinisikan sebagai kemampuan psikologis untuk menerima apa yang ada atas dasar harapan akan niat baik orang lain, seperti yang didefinisikan oleh Rousseau et al. (Juni, 2017).

Di sisi lain, kepercayaan, seperti yang didefinisikan oleh Pavlo (Juni 2017), adalah penilaian hubungan dengan orang lain yang dengannya seseorang akan

melakukan transaksi tertentu sesuai dengan keinginan dan harapannya dalam lingkungan yang penuh dengan ambiguitas.

## 2.7 Keputusan

Kecenderungan seseorang untuk mengambil tindakan dalam skenario tertentu merupakan salah satu cara untuk menentukan gaya pengambilan keputusan individu tersebut. Seseorang dapat dikatakan telah sampai pada suatu pilihan ketika mereka telah mencapai suatu kondisi di mana mereka telah menghubungkan titik-titik antara situasi yang ada di depan mereka dengan keinginan dan kebutuhan mereka sendiri. Pengalaman yang dimiliki seseorang akan memiliki peran dalam keputusan yang diambil orang tersebut, dan pilihan tersebut akan berdampak pada kebutuhan dan preferensi individu itu sendiri.

Menurut Sardiman, seperti yang tercantum dalam versi parafrase bukunya dari tahun 1990, penilaian orang tampaknya tepat ketika mereka menemukan sesuatu yang mereka sukai yang tidak hanya sesuai dengan minat mereka, tetapi juga terkait langsung dengan kebutuhan mereka. Untuk membantu individu dalam memusatkan pikiran mereka pada jalur yang tepat dan bergerak lebih dekat ke hasil yang diinginkan, keputusan harus memiliki tujuan yang jelas.

Menurut Sardiman (1990: 76), pilihan seseorang terhadap suatu barang akan menjadi lebih transparan jika barang tersebut sesuai dan relevan dengan keinginan dan kebutuhan individu. Menurut Tampubolon (1991:41), Keputusan adalah perpaduan antara keinginan dan kecemasan yang dapat berkembang jika ada inspirasi. Perpaduan ini dapat menyebabkan Keputusan menjadi meluas.

## 2.8 Tinjauan Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Triana Agus Ghozali mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian produk dan jasa asuransi untuk biaya pendidikan (studi kasus nasabah pada PT Asuransi Takaful cabang Yogyakarta) dikategorikan sebagai penelitian lapangan, dengan kantor cabang Yogyakarta PT Asuransi Takaful sebagai lokasi utama penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui unsur-unsur seperti motivasi, kelas sosial, dan pelayanan yang mempengaruhi pembelian asuransi pendidikan, baik secara terpisah maupun secara gabungan. Pelajari tentang dampak bersama pada tingkat keseluruhan dengan menggunakan uji-F, dan pelajari tentang pengaruh bersama pada tingkat parsial dengan memanfaatkan uji-t. Setelah awalnya menempatkan asumsi biasa melalui langkah mereka, hipotesis diuji dengan menggunakan metode analitis seperti analisis garis tren dan analisis regresi. Ketika diperhitungkan digabungkan, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa ketiga faktor motivasi, kelompok sosial, dan layanan memiliki pengaruh besar pada pilihan konsumen tentang pembelian mereka. Motivasi intrinsik dan kualitas layanan yang diberikan adalah dua faktor independen yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap pilihan pembelian. Di sisi lain, kelas sosial hanyalah variabel independen parsial, dan pengaruhnya terhadap temuan kami tidak terlalu penting.
2. Tujuan penelitian “Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap loyalitas Nasabah di PT Prudential life Assurance” oleh N. Paramananda dan Km. Agus Satria untuk mengetahui pengaruh harga premium, kualitas layanan, paparan iklan, dan loyalitas merek



pada pelanggan PT Prudential life Assurance. Menggunakan metode yang dikenal sebagai purposive sampling, sebanyak 144 responden yang berbeda dipilih secara acak untuk dijadikan sampel. Penggunaan kuesioner diperlukan untuk proses pengumpulan data. Analisis regresi linier merupakan teknik analisis. Menurut hasil penelitian terbaru, pemegang polis PT. Prudential life Assurance lebih loyal kepada perusahaan ketika harga premium, kualitas layanan, intensitas iklan, dan nilai merek semuanya tinggi.

3. Dessy Arum Kusumawati sedang melakukan kajian dengan topik bagaimana barang, jasa, dan premi yang ditawarkan oleh Mitra Mabur berdampak pada preferensi nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah di Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui unsur-unsur yang mempengaruhi preferensi pemegang polis asuransi mitra mabrur di AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta. Seluruh populasi penelitian ini terdiri dari 160 individu yang tergabung dalam AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta dan telah memperoleh polis asuransi yang mengandung cakupan mitra mabrur. Pendekatan pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu dikenal sebagai purposeful sampling, dan merupakan teknik yang sering digunakan dalam metode pengambilan sampel. Uji *chi-square*, uji F, dan statistik R<sup>2</sup> adalah contoh metode yang dapat digunakan dalam penambangan data. Dalam penyelidikan khusus ini, preferensi responden dijadikan sebagai variabel dependen (y). Produk (x1), layanan (x2), dan harga (x3) adalah semua komponen dari variabel bebas x. Dalam penelitian khusus ini, metodologi penelitian kuantitatif digunakan. Setelah itu, informasi tersebut akan diteliti

dengan menggunakan SPSS 20.0. Dari hasil pengujian hipotesis dengan uji t, dapat diketahui bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi pelanggan, begitu pula dengan pelayanan, dan juga premi. Ketiga faktor ini juga memiliki dampak positif dan substansial terhadap preferensi pelanggan.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Mengenai pilihan untuk menjadi pemegang saham, telah banyak pembicaraan yang dilakukan mengenai tingkat layanan yang diberikan serta biaya premi asuransi. Namun, ada banyak perbedaan antara banyak jenis studi yang dibahas dalam artikel ini, dan semuanya dijelaskan secara rinci. Tabel berikut menyajikan temuan penelitian yang menyelidiki bagaimana biaya premi asuransi dan kualitas layanan pelanggan mempengaruhi pilihan seseorang untuk membeli polis asuransi:

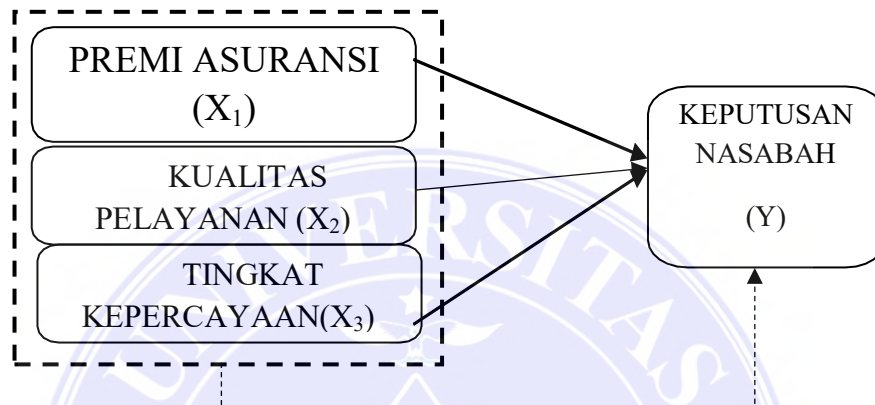
**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Triana Agus GhozaLi (2010)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Beli Jasa Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Studi kasus pada nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga cabang Yogyakarta)	variabel motivasi, kelas sosial dan pelayanan berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan beli jasa asuransi Takaful Dana Pendidikan pada PT Asuransi Keluarga cabang Yogyakarta
N. Paramananda dan Km. Agus Satria P (2015)	Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential <i>Life Assurance</i>	Tarif Premi (X1) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Daya Tarik Iklan (X3) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Citra Merek (X4) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y)
Dessy Arum Kusumawati (2016)	Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Premi Asuransi Mitra Mabur Terhadap Preferensi Nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang	menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel preferensi nasabah dan variabel

Nama	Judul	Hasil Penelitian
	Surakarta	pelayanan dan premi berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah
Cahya Minaatiningih (2016)	Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Purwokerto	variabel premi asuransi dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel Keputusan menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah kantor cabang Purwokerto
Danang Gustadi (2017)	Pengaruh Besaran Premi, kualitas pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Risiko Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi Syariah (Studi Mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)	secara parsial variabel besaran premi, tingkat kepercayaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap Keputusan mahasiswa menjadi nasabah asuransi syariah. Memiliki pengaruh sebesar 44.3% sedangkan sisanya 55,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini

## 2.10 Kerangka Konseptual

Independen terhadap variabel dependen dan pengaruh simultan tiga variabel independen terhadap variabel dependen dengan kerangka konseptual sebagai berikut:



Keterangan :  
 ————— : pengaruh secara parsial (uji t)  
 - - - - - : pengaruh secara simultan (uji F)

**Gambar 2.2 Kerangka Konseptual**

### **Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan dengan Keputusan Nasabah**

## 2.11 Hipotesis Penelitian

Ketika masalah penelitian diajukan dalam bentuk pertanyaan, hipotesis adalah solusi jangka pendek yang dapat diuji untuk melihat apakah benar. Perlu dicatat bahwa jawaban yang ditawarkan didasarkan pada teori yang berlaku, tetapi bukan pada fakta aktual yang dikumpulkan melalui pengumpulan data saat ini. Hal ini karena pendataan belum selesai. Akibatnya, hipotesis juga dapat diartikulasikan sebagai tanggapan terhadap masalah penelitian dari perspektif teoretis, tetapi bukan dari perspektif empiris berdasarkan data.

Berikut ini adalah beberapa contoh hipotesis penelitian yang didasarkan pada penelitian yang diterbitkan sebelumnya: Asuransi premi, kualitas layanan, dan tingkat kepercayaan semuanya berperan dalam menentukan apakah calon pelanggan pada akhirnya akan menjadi pelanggan atau tidak:

1.  $H_{a1}$  : premi asuransi secara parsial berpengaruh positif terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan.

$H_{01}$  : premi asuransi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan.

2.  $H_{a2}$  : kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan.

$H_{02}$  : kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan.

3.  $H_{a3}$  : tingkat kepercayaan secara parsial berpengaruh positif terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan

$H_{03}$  : tingkat kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan

4.  $H_{a4}$  : premi asuransi, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan secara simultan berpengaruh positif terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan.

$H_{04}$  : premi asuransi kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan secara simultan tidak berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian berjudul “Dampak Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pada PT. Jasa Raharja Putera Medan” adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dirancang untuk mempelajari sebanyak mungkin tentang interaksi yang terjadi. terjadi di masa lalu, serta yang akan terjadi di masa sekarang dan masa depan, antara manusia dan lingkungan alam tempat mereka tinggal. Data kuantitatif memainkan peran penting dalam penelitian yang diberikan di sini. Penelitian di bidang ini memberikan penekanan yang signifikan pada data kuantitatif, yang sebagian besar dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner dan wawancara.

##### **3.1.2 Lokasi Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di PT. Jasa Raharja Putera Medan Jl. Gatot Subroto No.174 D, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123.

##### **3.1.3 Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dapat dilihat melalui tabel waktu penelitian

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

Kegiatan	2022												2023			
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4			
<b>Pra Penelitian</b>																
-Persiapan Judul	■															
-Pengajuan Judul	■															
-Pengajuan Proposal		■	■													
-Sidang Proposal			■	■												
-Pengumpulan Data				■	■											
-Analisis Data					■	■	■	■	■							
-Seminar Hasil									■							
-Revisi Seminar Hasil									■	■						
-Pengajuan Meja Hijau										■	■	■				
-Sidang Meja Hijau													■			

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari orang atau kelompok berbeda yang memiliki atribut dan karakteristik yang telah ditentukan sebelumnya yang diperiksa oleh para profesional dan kemudian diekstrapolasi oleh para profesional tersebut. Partisipan dalam penelitian ini adalah PT. Pemegang saham Medan pada tahun 2021 dan 2022 merupakan populasi sampel penelitian. Secara keseluruhan, 684 pekerja PT. Jasa Raharja Putera Medan menyumbangkan informasinya untuk penelitian ini.

### 3.2.2 Sampel

Dengan kata lain, sampel adalah bagian dari populasi yang telah dievaluasi dan ditemukan memiliki karakteristik yang dianggap tipikal dari total populasi. Karena ada begitu banyak orang di dunia, tidak mungkin untuk memasukkan semua orang ke dalam studi penelitian. Istilah "Sampel" mengacu pada sebagian kecil dari bilangan bulat dan kumpulan kualitas yang dimiliki oleh populasi yang telah dibahas sebelumnya. Pengumpulan dan analisis data untuk penelitian ini

menggunakan metode yang dikenal dengan *purposeful sampling*. Sampel penelitian dipilih dengan cara yang tidak bias oleh akademisi. Para akademisi memilih sampel tersebut karena mereka sadar bahwa data yang diperlukan dapat diperoleh dari sekelompok sumber data tertentu yang dapat memberikan informasi yang diperlukan karena sumber data tersebut benar-benar memuat data yang diperlukan dan memenuhi kriteria yang ditentukan oleh akademisi (Ferdinand, 2006). Para akademisi memilih sampel tersebut karena memahami bahwa data yang dibutuhkan dapat diperoleh dari kelompok sumber data tertentu yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penelitian ini ditekankan pada broker asuransi Jasaraharja Putera. Seorang pemegang polis disebut sebagai "pemegang polis asuransi" jika mereka telah bersama dengan perusahaan asuransinya selama lebih dari satu tahun. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua individu diberikan kesempatan yang sama untuk diambil sampelnya.

Studi yang dilakukan oleh Gay, IR, dan Diehl, Pl (1992) digunakan untuk memperkirakan ukuran *sampling*. Jika studi yang sedang dilakukan bersifat deskriptif, maka besar sampel kemungkinan besar akan lebih kecil dari 10% dari seluruh populasi komponen. Ini akan membuat pendekatan menjadi sangat sensitif, dan juga akan mempersulit untuk mendapatkan penilaian kesesuaian yang memadai. Oleh karena itu, untuk mengumpulkan sampel berdasarkan kriteria sebagai berikut.

$$\text{Sampel} = 10\% \times \text{total populasi}$$

Dalam hal ini, kami akan memilih sampel yang mewakili sekitar 10 persen dari seluruh jumlah responden, yaitu 684 Nasabah (berdasarkan statistik dari

tahun 2021). Ini akan memberikan hasil yang mirip dengan yang ditunjukkan di bawah ini.  $10\% \times 684 = 68,4$  Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 69 orang.

### 3.3 Definisi Operasional

Dalam hal ini, kita akan memilih sa. Menurut Azwar (1997), definisi variabel dianggap operasional jika berasal dari kualitas yang dapat diamati dari variabel yang bersangkutan. Dalam penyelidikan ini, kami menggunakan definisi operasi yang komprehensif yang mencakup

Sample yang mewakili sekitar 10 persen dari seluruh jumlah responden, yang mencapai 684 Nasabah (berdasarkan statistik dari tahun 2021). Ini akan memberikan hasil yang mirip dengan yang ditunjukkan di bawah ini.  $10\% \times 684 = 68,4$  Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 69 orang.

#### 3.3.1 Variabel Independen

##### 1. Premi Asuransi ( $X_1$ )

Menurut Subagyo dkk (1998:84) yang dirujuk dalam Budiarjo (2015), pengertian premi asuransi adalah sejumlah uang yang telah ditentukan sebelumnya yang dibayarkan oleh pihak bertanggung kepada penyedia asuransi. Di sisi lain, berikut adalah indikator premi asuransi yang digunakan untuk penelitian ini:

- a. Di PT. Jasa Raharja Putera Medan, pembayaran premi bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap kemungkinan perusahaan bangkrut.
- b. Pembayaran premi yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Putera Medan tergantung pada jenis kontrak yang dicapai antara para pihak.

- c. Penetapan Tarif Premi Asuransi Ditentukan Menurut loss History oleh PT. Jasa Raharja Putera Medan.

## 2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Menurut Ibrahim yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan barang, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sekitar. Nilai kualitas pelayanan ditentukan pada saat pelayanan publik diberikan. Berikut adalah beberapa Indikator Kualitas layanan yang dipertimbangkan untuk penelitian ini:

- a. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan menanggapi semua keluhan secara langsung
- b. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan sangat memahami mengenai produk yang ditawarkan
- c. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan berpengetahuan luas.
- d. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan peduli dengan semua nasabah.
- e. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan membuat alat peraga seperti brosur atau iklan yang menarik tentang produknya

## 3. Tingkat Kepercayaan ( $X_3$ )

Kepercayaan, seperti yang didefinisikan oleh Mowen dan Minor dalam Donni Juni (2017, halaman 116), terdiri dari semua pengetahuan yang dimiliki konsumen terhadap suatu produk selain semua kesimpulan yang dicapai pelanggan terkait atribut dan kegunaan produk. Namun, Indikator Tingkat Kepercayaan yang dipertimbangkan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:



### 3.3.2 Variabel Dependen

1. Kepercayaan, seperti yang didefinisikan oleh Mowen dan Minor dalam Donni Juni (2017, halaman 116), terdiri dari semua pengetahuan yang dimiliki konsumen terhadap suatu produk selain semua kesimpulan yang dicapai pelanggan terkait atribut dan kegunaan produk. Namun, Indikator Tingkat Kepercayaan yang dipertimbangkan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan meyakinkan nasabah dengan produk yang menarik.
- b. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan menarik Keputusan dengan produkyang baik.
- c. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan mempunyai produk yang mendatangkan keuntungan.
- d. Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan berperilaku baik dan sopan

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Data Primer

Menurut Indriantoro dan Supomo (2002), peneliti mengumpulkan data primer dengan tujuan menjawab pertanyaan penelitian. Temuan awal investigasi ini berasal dari kuesioner yang diisi sendiri oleh klien Jasaraharja Putera.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan dicatat pihak lain, (Indriantoro dan Supomo, 2002). Data sekunder dalam penelitian ini antara lain mencakup data historis

jumlah nasabah selama dua tahun terakhir, sejarah berdirinya perusahaan, dan hal lain yang menunjang materi penulisan pada penelitian ini.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Observasi**

Menurut Creswell, metode pengumpulan pengetahuan tangan pertama melalui observasi melibatkan perhatian besar pada tindakan, pernyataan, dan lingkungan peserta penelitian untuk mengumpulkan informasi tersebut. Pada penelitian ini observasi langsung dilakukan di lokasi penelitian yaitu PT. Jasa Raharja Putera Medan, agar kami memiliki pemahaman langsung tentang tingkat layanan yang ditawarkan oleh personel perusahaan kepada klien bisnis.

#### **3.5.2 Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pernyataan-pernyataan dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan Skala Likert 1 – 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval.

Angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan, sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan. Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan kepada nasabah Jasaraharja Putera.

#### **3.5.3 Dokumentasi**

Materi memberikan penjelasan tentang peristiwa yang sudah lama dibutuhkan. Kata-kata yang ditulis di atas kertas, foto, atau bahkan seluruh karya seseorang dapat dianggap sebagai dokumen. Penyelidikan ini menggunakan pendekatan doktrinal dengan menelaah berbagai macam sumber tekstual, antara lain buku,

majalah, catatan, peraturan, laporan pemerintah, surat kabar, dan jenis terbitan sejenis lainnya.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Sebelum memulai analisis apapun, penulis harus memastikan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data telah diverifikasi. Ini akan menjamin bahwa informasi yang diperoleh dapat dipercaya dan benar. Siswa akan menggunakan alat asesmen ini untuk memahami apakah proses analisis statistik regresif memberikan hubungan linear antara dua variabel independen, X dan Y. Tujuan dari instrumen ini adalah untuk membantu siswa mempelajari konsep ini.

#### 3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Validitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana data yang benar-benar diamati pada objek penelitian bertepatan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti yang melakukan penelitian. Validitas instrumen pengukuran menunjukkan sejauh mana seseorang dapat mengandalkan alat ukur untuk menyampaikan kebenaran tentang fenomena yang sedang diukur. Ketika teknologi pengumpulan data dapat memperkirakan hasil komputasinya dengan tepat, kami menyebutnya dapat diandalkan. Untuk melakukan uji validitas ini, peneliti akan menggunakan pendekatan SPSS yang bersifat otomatis.

Saat menentukan apakah suatu produk harus digunakan atau tidak, ambang signifikansi uji koefisien sering ditetapkan pada 0,05. Ini membantu untuk memastikan bahwa hasil yang akurat diperoleh. Ini menunjukkan bahwa suatu produk dianggap asli jika menunjukkan korelasi yang signifikan secara

statistik dengan korelasi umum, atau alat dianggap asli jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dalam situasi tertentu.

## 2. Uji Reliabilitas

Adalah mungkin untuk mengandalkan instrumen sebagai alat untuk pengumpulan data jika perangkat tersebut memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi.<sup>64</sup> Adalah mungkin untuk mempercayai alat ukur ketika stabil dan ketika digunakan dalam aplikasi dunia nyata. Inilah yang membuat suatu alat ukur dapat diandalkan atau kredibel. SPSS digunakan selama penyelidikan ini untuk melakukan analisis statistik. Jika nilai Alpha lebih dari 0,06, maka Anda dapat mempercayainya. Penulis melakukan analisis reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dengan penerapan teknik Alpha Cronbach's. Demi penyelidikan ini, para peneliti juga menggunakan ambang batas nilai nol. Jika hasilnya memiliki indeks ketergantungan yang lebih rendah dari 1, itu dianggap tidak dapat diandalkan.

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas, juga dikenal sebagai uji normalitas, digunakan untuk menilai apakah data berdistribusi normal atau tidak, yang memungkinkan penggunaan statistik parametrik, atau jika data tidak berdistribusi normal, yang memungkinkan penggunaan statistik nonparametrik. statistik. Untuk melakukan analisis menggunakan statistik parametrik, semua variabel yang termasuk dalam kumpulan data harus memiliki distribusi normal. Signifikansi kumpulan data dapat digunakan untuk mengidentifikasi apakah itu mengikuti

distribusi normal atau tidak. Ini dapat dilakukan dengan menghitung signifikansi data.:

- a. Jika angka Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal.
- b. Jika angka Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikorelasi

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah model regresif benar-benar menemukan korelasi antara variabel-variabel yang dianggap independen. Dalam model regresi yang baik, yang mengimplikasikan bahwa tidak ada hubungan antara multikolinearitas komponen-komponennya, efek penggabungan dua atau lebih variabel independen seharusnya tidak signifikan dan dianggap tidak memiliki dampak sama sekali. Wawasan tentang multikolonialisme dapat diperoleh melalui pertimbangan tingkat toleransi dan titik infleksi varians (VIF). Studi ini mengungkapkan bagaimana masing-masing variabel independen dijelaskan oleh variabel independen lainnya, serta sejauh mana masing-masing variabel independen menjelaskan. Hasil pemeriksaan ini dapat diinterpretasikan dengan menggunakan rumus  $VIF = 1 / \text{toleransi}$ . Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam analisis regresi yang telah dibahas sebelumnya berhubungan satu sama lain. Nilai korelasi yang tinggi dan nilai Variance Inflation Factor (FIV) yang tinggi adalah dua kriteria yang dapat digunakan untuk penyelidikan multikolinearitas.:

VIF

TOLERANCE

$$VIF = \frac{1}{1 - R_1^2} \quad \text{dan } (\alpha) = 1/VIF$$



Keterangan :

VIF : *Variance Inflation* Faktor

$R^2$  : *R-Square*

Menurut Hair et al. pada variabel Duwi Priyantno tidak terjadi masalah multikolinearitas ketika nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 atau ketika nilai VIF lebih besar dari 10.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui hilang atau tidaknya suatu model karena adanya perbedaan kesalahan pengamatan. Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui sama tidaknya varians dan residual dalam suatu model regresi. Hubungan antara varians dan residual dikatakan homoskedastis jika konstan dari satu set pengamatan ke yang berikutnya, dan heteroskedastis jika bervariasi.

#### 3.6.3 Uji Hipotesis

##### 1. Analisis Regresi linear Berganda

Pemeriksaan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metodologi kuantitatif. di mana untuk memiliki pandangan yang komprehensif tentang hubungan yang ada antara banyak variabel. Pilihan konsumen individu untuk mendaftar layanan berlangganan adalah variabel dependen, sedangkan faktor-faktor seperti harga keanggotaan dan kualitas layanan secara keseluruhan adalah contoh variabel independen. Model regresi linier sederhana berikut digunakan untuk menyelidiki apakah suatu variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak.:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana Y adalah variabel dependen (terikat), X adalah Variabel independen (bebas).

Keterangan:

Y = Keputusan nasabah

X1 = premi

X2 = kualitas pelayanana

X3 = Tingkat Kepercayaan

a = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi, merupakan besarnya perubahan variabel terikat akibat perubahan tiap-tiap unit variabel bebas

e = Standar eror

## 2. Uji Signifikan Parameter (Uji T)

Uji t, juga dikenal sebagai uji signifikansi interparsial, digunakan untuk membuat keputusan parsial. Uji t digunakan untuk melakukan analisis kuantitatif tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Mendefinisikan Standar Evaluasi, Termasuk Hal-Hal Seperti:

- a. jika angka signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima
- b. jika angka signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

## 3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji-F adalah ukuran signifikansi homogenitas yang digunakan dalam proses penentuan sejauh mana variabel independen saling mempengaruhi. Jika (dan hanya jika) syarat F hitung  $F$  tabel jadi  $H_0$  diterima, maka (dan hanya

jika) syarat  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak, maka (dan hanya jika) variabel  $X$  akan berpengaruh terhadap variabel  $Y$ .

Nilai  $F$  tabel ( $V_1=k$ ,  $V_2= n-k-1$ ).

$n$  = Jumlah anggota sampel

$k$  = Jumlah variabel independen

Untuk menguji hipotesis  $F$  dengan kriteria sebagai berikut:

a. membandingkan nilai  $F$  yang dihitung dengan nilai  $F$  yang ditabulasikan.

Jika nilai  $F$  pada hit list lebih besar dari pada nilai  $F$  pada tabel, maka hipotesis  $H_0$  gugur sedangkan hipotesis  $H_a$  valid.

b. Hipotesis nol diterima jika tingkat signifikansi an lebih besar dari 0,05; jika tidak, ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel independen memang memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, nilai  $H_0$  diperoleh jika tingkat signifikansi an lebih besar dari 0,05. Nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4. Koefisien Determinasi

Akar kuadrat dari koefisien korelasi, dilambangkan dengan  $r^2$ , adalah nilai yang dikenal sebagai koefisien determinasi. Karena perubahan variabel dependen dapat dijelaskan dalam istilah pergeseran variabel independen, koefisien ini kadang-kadang disebut sebagai koefisien penetrasi. Perubahan variabel dependen ( $Y$ ) yang dihasilkan oleh variabel independen ( $X$ ) dapat dipahami dengan menghitung koefisien determinasi yang dilambangkan dengan  $R^2$ . Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor

independen mempengaruhi variabel-variabel yang bergantung padanya. Semakin tinggi nilai  $R^2$ , semakin besar persentase varians total variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Proporsi ini meningkat ketika nilai  $R^2$  menurun.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diajukan kesimpulan jawaban dari perumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda melalui uji t variabel premi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan masyarakat menjadi nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan. Hal ini menunjukkan bahwa premi yang ditawarkan terjangkau sehingga mempengaruhi Keputusan masyarakat menjadi nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan.
2. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda melalui uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan masyarakat menjadi nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi Keputusan masyarakat menjadi nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan.
3. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda melalui uji t variabel Tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan masyarakat menjadi nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan. Artinya Tingkat Kepercayaan yang baik akan diikuti oleh kenaikan Keputusan masyarakat menjadi nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan.
4. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda melalui uji F variabel premi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan secara simultan atau bersama-



sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan masyarakat menjadi nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan. Hal ini menunjukkan bahwa premi, Tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama saling berhubungan dalam mempengaruhi Keputusan masyarakat menjadi nasabah pada PT. Jasa Raharja Putera Medan.

5. Berdasarkan hasil persamaan regresi berganda bahwa:

- a. Koefisien regresi  $X_1$ , diperoleh dari nilai ( $b_1$ ) sebesar 0,303 atau 30,3% berarti apabila variabel premi mengalami peningkatan sebesar satu satuan diperkirakan akan meningkatkan Keputusan masyarakat menjadi nasabah (Y) PT. Jasa Raharja Putera Medan memiliki nilai sebesar 0,303 atau 30,3% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- b. Koefisien regresi  $X_2$ , diperoleh dari nilai ( $b_2$ ) sebesar 0,134 atau 13,4% berarti apabila variabel Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan diperkirakan akan meningkatkan Keputusan masyarakat menjadi nasabah (Y) PT. Jasa Raharja Putera Medan memiliki nilai sebesar 0,134 atau 13,4% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- c. Koefisien regresi  $X_3$ , diperoleh dari nilai ( $b_3$ ) sebesar 0,442 atau 44,2% berarti apabila variabel Tingkat kepercayaan mengalami peningkatan sebesar satu satuan diperkirakan akan meningkatkan Keputusan masyarakat menjadi nasabah (Y) PT. Jasa Raharja Putera Medan memiliki nilai sebesar 0,442 atau 44,2% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan diatas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada PT. Jasa Raharja Putera Medan agar lebih meningkatkan Tingkat kepercayaan lebih baik lagi dan berkualitas sehingga Keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah asuransi semakin meningkat.
2. Diharapkan kepada masyarakat untuk lebih meningkatkan tentang pemahaman syariah, sehingga lembaga keuangan baik bank ataupun non bank yang berlabel syariah lebih dikedepankan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi Keputusan masyarakat menjadi nasabah asuransi syariah. Dengan demikian, hasil yang di dapat memperkuat penelitian yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Alif, M., & Rianto, N. (2015). *Pemasaran Strategik Asuransi Kesehatan, Pendidikan, Jiwa*. Gramata Publishing.
- Amiruddin, A. R., & Nustini, Y. (2020a). ). Analisis determinan financial distress pada perusahaan asuransi syariah dan asuransi konvensional di Indonesia berdasarkan model Altman (studi kasus pada perusahaan asuransi periode 2015-2018). *NCAF*, 69–85.
- Amiruddin, A. R., & Nustini, Y. (2020b). *Analisis determinan financial distress pada perusahaan asuransi syariah dan asuransi konvensional di Indonesia berdasarkan model Altman (studi kasus pada perusahaan asuransi periode 2015-2018)*. 2, 69–85. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol2.art7>
- Budiarjo, & Santoso, R. (2015). Pengaruh Tingkat Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi Terhadap Peningkatan Pendapatan Premi. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Budiarjo, S. (2015). *Pengaruh Tingkat Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi Terhadap Peningkatan Pendapatan Premi*.
- Desain, H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Universitas Sebelas Maret*, 3(10), 1–9.
- Ghozali, Triana Agus. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Beli Jasa Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Studi kasus pada nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga cabang Yogyakarta)” *Jurnal manajemen UIN*, (2018):270
- Juni, D. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV. Alfa Beta.
- Kusumawati, Desi A. “Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Premi Asuransi Mitra Mabur Terhadap Preferensi Nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Surakarta” *Jurnal manajemen UIN*, (2016):1450-1458.
- Lumempouw, K. K., Mananeke, L., & Tampenawas, J. L. (2019). Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pt. Asuransi Jiwa Sinarmas Manado. *EMBA*, 5225–5234.
- Lumenpouw, K. K., Mananeke, L., & Tampenawas, J. L. (2019). Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pt. Asuransi Jiwa Sinarmas Manado The Effect Of Insurance Premiums, Service Quality, And Trust Levels On

Interest To Be A Life Insurance Costumer In Pt. Sinarmas Life Insurance Manado. In *5225 Jurnal EMBA* (Vol. 7, Issue 4).

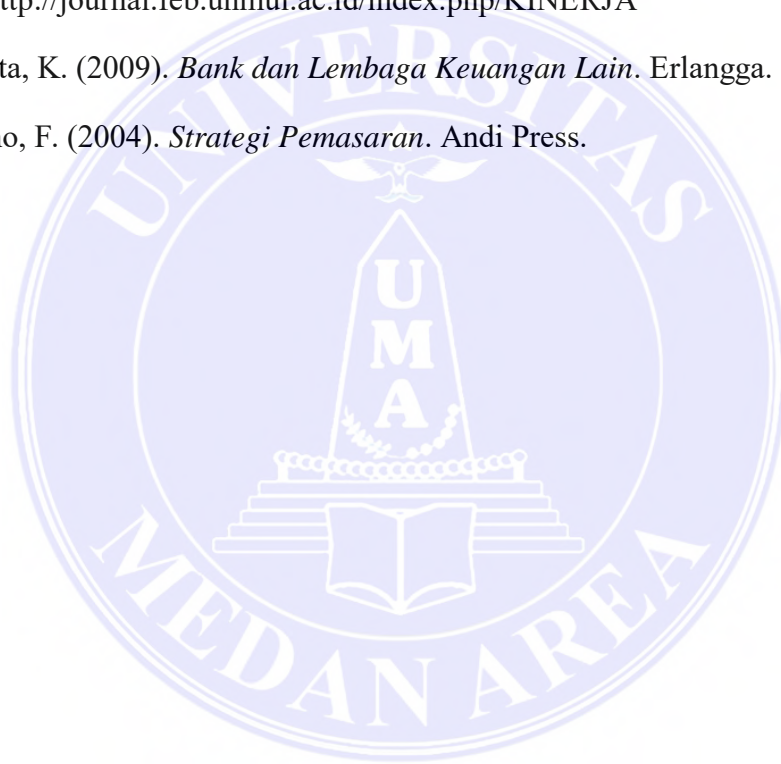
Maryani. (2019). *Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Pt. Asuransi Sinarmas Cabang Palu Maryani*.

Pramananda, N. Agus, KM. “Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential Life Assurance”. *Jurnal Manajemen UNUD* vol.4 no.4, (2019):1134-1148.

Silvanita Mangani, K., Tambunan, M. E., & Heatubun, A. B. (2020). Perkembangan agen branchless banking. *J A*, 17(1), 214–221. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>

Silvanita, K. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Erlangga.

Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Andi Press.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Lembar Kuesioner

#### LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth :

Nasabah PT. Jasa Raharja Putera Medan

Berkenaan dengan penyelesaian pendidikan S1 manajemen di Universitas Medan Area, Perkenankanlah saya memohon bantuan Bapak/ ibu untuk dapat meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini. Pengisian Kuesioner ini sangat kami harapkan dalam rangka penelitian kami mengenai Keputusan PT. Jasa Raharja Putera Medan kepada Nasabahnya.

Atas Perhatian dan bantuannya, kami mengucapkan terima kasih.

---

Dimohon untuk mengisi kotak-kotak / titik-titik di bawah ini dengan jawaban yang benar atau pilihlah dan tandai (x) pada pilihan jawaban yang sesuai.

1. No Responden :
2. Usia :
  - A. < 17
  - B. 17 – 29
  - C. 31 – 55
  - D. > 55
3. Pendidikan :
  - A. SD
  - B. SLTP atau sederajat
  - C. SLTA atau sederajat
  - D. Akademi
  - E. Universitas



4. Pekerjaan :
- A. Pegawai Swasta
  - B. PNS
  - C. TNI/ Polri
  - D. Wiraswasta
  - E. Lain-lain : .....

5. Penghasilan :
- A. < Rp. 4.900.000
  - B. Rp. 5.000.000 ≤Rp. 10.000.000
  - C. Rp. 10.500.000 ≤Rp. 20.000.000
  - D. >Rp. 20.000.000

6. Tempat Tinggal :

Berilah tanda silang ( X ) pada kolom skala dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini, dengan memilih salah satu keterangan sebagai jawaban :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

**Premi**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tarif premi sesuai dengan produk yang ditawarkan					
2	Penjelasan Produk premi yang ditawarkan sangat jelas					
3	Tarif premi yang diterapkan terjangkau					
4	Tarif premi premi yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang didapatkan					
5	Tarif premi yang diterapkan sesuai dg mamfaat yang diperoleh					

### Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6	Prosedur penerbitan polis yang cepat dan akurat					
7	Dalam mengajukan klaim, petugas sungguh-sungguh melayani					
8	Petugas melayani dengan penuh keramahan					

### Tingkat Kepercayaan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kemitraan perusahaan didasarkan pada etika dan integritas tertinggi					
2	Perusahaan fokus terhadap hal -kecil yang memberi kepuasan nasabah.					
3	Perusahaan fokus terhadap hal -kecil yang memberi kepuasan nasabah.					
4	Penanganan klaim asuransi tidak dipersulit					
5	Tarif premi tidak ada perubahan dan sesuai dengan perjanjian					

### Keputusan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kebutuhan saya terhadap Asuransi umum sangat tinggi/penting					
2	Saya mencari informasi mengenai Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Medan					
3	Saya sudah merencanakan untuk membeli polis asuransi umum syariah di PT. Jasa Raharja Putera Medan sejak beberapa waktu sebelumnya.					
4	Saya membeli produk asuransi sesuai dengan karakter dan kebutuhan saya .					
5	Saya membeli produk asuransi berdasarkan manfaat.					

### Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

Resp	No. Item					X1
	1	2	3	4	5	
1	5	4	2	3	5	19
2	4	3	2	4	3	16
3	3	5	3	4	3	18
4	4	3	3	2	5	17
5	5	4	2	3	5	19
6	3	3	1	4	5	16
7	4	3	2	1	3	13
8	5	3	2	4	3	17
9	5	4	2	4	5	20
10	5	2	2	3	3	15
11	5	5	3	5	4	22
12	5	5	5	4	5	24
13	3	5	1	4	4	17
14	5	3	3	2	4	17
15	3	2	2	4	5	16
16	3	5	3	3	5	19
17	5	4	5	3	3	20
18	5	4	4	4	5	22
19	3	5	2	3	3	16
20	5	2	4	3	5	19
21	5	4	2	3	5	19
22	3	3	1	4	5	16
23	4	3	2	1	3	13
24	5	3	2	4	3	17
25	5	4	2	4	5	20
26	5	2	2	3	3	15
27	5	5	3	5	4	22
28	5	5	5	4	5	24
29	3	5	1	4	4	17
30	5	3	3	2	4	17
31	3	2	2	4	5	16
32	3	5	3	3	5	19
33	5	5	3	5	4	22
34	5	5	5	4	5	24
35	3	5	1	4	4	17
36	5	3	3	2	4	17
37	3	2	2	4	5	16
38	3	5	3	3	5	19
39	5	4	5	3	3	20
40	5	4	4	4	5	22
41	3	5	2	3	3	16

Resp	No. Item			X2
	1	2	3	
1	4	2	4	10
2	3	4	2	9
3	2	3	1	6
4	3	2	2	7
5	3	3	2	8
6	4	3	2	9
7	3	4	2	9
8	4	3	2	9
9	3	4	4	11
10	3	3	2	8
11	5	3	1	9
12	5	5	2	12
13	5	5	2	12
14	5	5	2	12
15	5	5	2	12
16	4	5	2	11
17	5	4	4	13
18	5	5	2	12
19	5	5	2	12
20	5	5	2	12
21	5	5	2	12
22	3	5	2	10
23	5	3	2	10
24	3	5	2	10
25	3	3	2	8
26	5	3	2	10
27	4	5	3	12
28	3	4	5	12
29	3	3	1	7
30	5	3	3	11
31	5	5	2	12
32	5	5	3	13
33	5	5	3	13
34	5	5	5	15
35	4	5	1	10
36	5	4	3	12
37	5	5	2	12
38	5	5	3	13
39	5	5	5	15
40	5	5	4	14
41	3	5	2	10

42	5	2	4	3	5	19
43	5	4	2	3	5	19
44	3	3	1	4	5	16
45	4	3	2	1	3	13
46	5	3	2	4	3	17
47	5	4	2	4	5	20
48	5	2	2	3	3	15
49	5	2	4	3	5	19
50	5	4	2	3	5	19
51	3	3	1	4	5	16
52	4	3	2	1	3	13
53	5	3	2	4	3	17
54	5	4	2	4	5	20
55	5	2	2	3	3	15
56	4	3	2	1	3	13
57	4	3	2	1	3	13
58	5	3	2	4	3	17
59	5	4	2	4	5	20
60	5	2	2	3	3	15
61	4	3	2	1	3	13
62	3	3	2	4	3	15
63	4	3	2	1	3	13
64	3	3	2	4	3	15
65	3	2	4	3	5	17
66	5	4	2	3	5	19
67	5	4	2	4	5	20
68	5	2	2	3	3	15
69	5	2	4	3	5	19

42	5	3	4	12
43	3	5	2	10
44	3	3	1	7
45	5	3	2	10
46	3	5	2	10
47	5	3	2	10
48	4	5	3	12
49	2	4	5	11
50	4	2	1	7
51	2	4	2	8
52	1	2	2	5
53	2	1	2	5
54	2	2	3	7
55	2	2	5	9
56	3	2	1	6
57	5	3	3	11
58	1	5	2	8
59	2	1	3	6
60	2	2	3	7
61	2	2	5	9
62	3	2	2	7
63	5	3	2	10
64	4	5	2	11
65	2	4	4	10
66	4	2	2	8
67	2	4	2	8
68	2	2	2	6
69	5	2	4	11

Resp	No. Item					X3
	1	2	3	4	5	
1	2	3	5	4	5	19
2	2	4	4	3	3	16
3	3	4	3	5	3	18
4	3	2	4	3	5	17
5	2	3	5	4	5	19
6	1	4	3	3	5	16
7	2	1	4	3	3	13
8	2	4	5	3	3	17
9	2	4	5	4	5	20
10	2	3	5	2	3	15
11	3	5	5	5	4	22
12	5	4	5	5	5	24
13	1	4	3	5	4	17
14	3	2	5	3	4	17
15	2	4	3	2	5	16
16	3	3	3	5	5	19
17	5	3	5	4	3	20
18	4	4	5	4	5	22
19	2	3	3	5	3	16
20	4	3	5	2	5	19
21	2	3	5	4	5	19
22	1	4	3	3	5	16
23	2	1	4	3	3	13
24	2	4	5	3	3	17
25	2	4	5	4	5	20
26	2	3	5	2	3	15
27	3	5	5	5	4	22
28	5	4	5	5	5	24
29	1	4	3	5	4	17
30	3	2	5	3	4	17
31	2	4	3	2	5	16
32	3	3	3	5	5	19
33	3	5	5	5	4	22
34	5	4	5	5	5	24
35	1	4	3	5	4	17
36	3	2	5	3	4	17
37	2	4	3	2	5	16
38	3	3	3	5	5	19
39	5	3	5	4	3	20
40	4	4	5	4	5	22
41	2	3	3	5	3	16
42	4	3	5	2	5	19

Resp	No. Item					Y
	1	2	3	4	5	
1	5	4	2	3	5	19
2	4	3	2	4	3	16
3	3	5	3	4	3	18
4	3	3	3	2	5	16
5	4	4	2	3	5	18
6	4	3	1	4	5	17
7	2	4	5	1	3	15
8	3	3	5	4	3	18
9	4	3	3	4	5	19
10	1	4	5	3	3	16
11	4	3	3	5	4	19
12	4	3	5	4	5	21
13	3	3	5	4	4	19
14	5	4	5	2	4	20
15	4	1	3	4	5	17
16	4	4	3	3	5	19
17	2	4	5	3	3	17
18	4	3	3	4	5	19
19	3	3	5	3	3	17
20	3	3	5	3	5	19
21	4	4	5	3	5	21
22	3	1	3	4	5	16
23	3	4	3	1	3	14
24	3	4	5	4	3	19
25	4	3	3	4	5	19
26	1	1	3	3	3	11
27	4	1	3	5	4	17
28	4	4	3	4	5	20
29	3	4	5	4	4	20
30	5	3	3	2	4	17
31	4	1	3	4	5	17
32	4	4	3	3	5	19
33	2	1	3	5	4	15
34	4	4	3	4	5	20
35	3	3	5	4	4	19
36	5	3	3	2	4	17
37	4	2	2	4	5	17
38	4	5	3	3	5	20
39	2	4	5	3	3	17
40	4	4	4	4	5	21
41	3	5	2	3	3	16
42	3	2	4	3	5	17



43	2	3	5	4	5	19
44	1	4	3	3	5	16
45	2	1	4	3	3	13
46	2	4	5	3	3	17
47	2	4	5	4	5	20
48	2	3	5	2	3	15
49	4	3	5	2	5	19
50	2	3	5	4	5	19
51	1	4	3	3	5	16
52	2	1	4	3	3	13
53	2	4	5	3	3	17
54	2	4	5	4	5	20
55	2	3	5	2	3	15
56	2	1	4	3	3	13
57	2	1	4	3	3	13
58	2	4	5	3	3	17
59	2	4	5	4	5	20
60	2	3	5	2	3	15
61	2	1	4	3	3	13
62	2	4	3	3	3	15
63	2	1	4	3	3	13
64	2	4	3	3	3	15
65	4	3	3	2	5	17
66	2	3	5	4	5	19
67	2	4	5	4	5	20
68	2	3	5	2	3	15
69	4	3	5	2	5	19

43	4	4	2	3	5	18
44	3	2	1	4	5	15
45	3	2	2	1	3	11
46	3	2	2	4	3	14
47	4	4	2	4	5	19
48	1	2	2	3	3	11
49	4	1	4	3	5	17
50	4	2	2	3	5	16
51	3	2	1	4	5	15
52	3	2	2	1	3	11
53	3	2	2	4	3	14
54	4	2	2	4	5	17
55	1	2	2	3	3	11
56	4	2	2	1	3	12
57	4	2	2	1	3	12
58	3	2	2	4	3	14
59	1	2	2	4	5	14
60	1	2	2	3	3	11
61	4	3	2	1	3	13
62	4	3	2	4	3	16
63	3	3	2	1	3	12
64	1	3	2	4	3	13
65	3	2	4	3	5	17
66	5	4	2	3	5	19
67	5	4	2	4	5	20
68	5	2	2	3	3	15
69	5	2	4	3	5	19

### Lampiran 3. Output Hasil Uji Statistika dan Hasil Penelitian

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.Total

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

#### Correlations

		Notes
Output Created		03-OCT-2022 03:23:04
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skrripsi Vania\Data Validitas Kuisisioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	69
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.Total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	elapsed Time	00:00:00,02

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.149	.116	.448**	.149	.612**
	Sig. (2-tailed)		.222	.343	.000	.221	.000
	N	69	69	69	69	69	69
X1.2	Pearson Correlation	.149	1	.362**	.087	.363**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.222		.002	.477	.002	.000
	N	69	69	69	69	69	69
X1.3	Pearson Correlation	.116	.362**	1	.021	.438**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.343	.002		.861	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69
X1.4	Pearson Correlation	.448**	.087	.021	1	.323**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.477	.861		.007	.000
	N	69	69	69	69	69	69
X1.5	Pearson Correlation	.149	.363**	.438**	.323**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.221	.002	.000	.007		.000
	N	69	69	69	69	69	69
X1.Total	Pearson Correlation	.612**	.617**	.613**	.596**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

**Reliability**

**Notes**

Output Created		03-OCT-2022 03:23:22
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skrripsi Vania\Data Validitas Kuisisioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	69
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	elapsed Time	00:00:00,01

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	69	100.0
	excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	69	100.0

a. listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.6667	4.814	.321	.590
X1.2	16.8116	4.920	.361	.567
X1.3	16.9420	4.908	.348	.574
X1.4	16.4928	5.018	.336	.579
X1.5	16.8551	4.567	.498	.498



**CORRELATIONS**

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.Total

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

**Correlations**

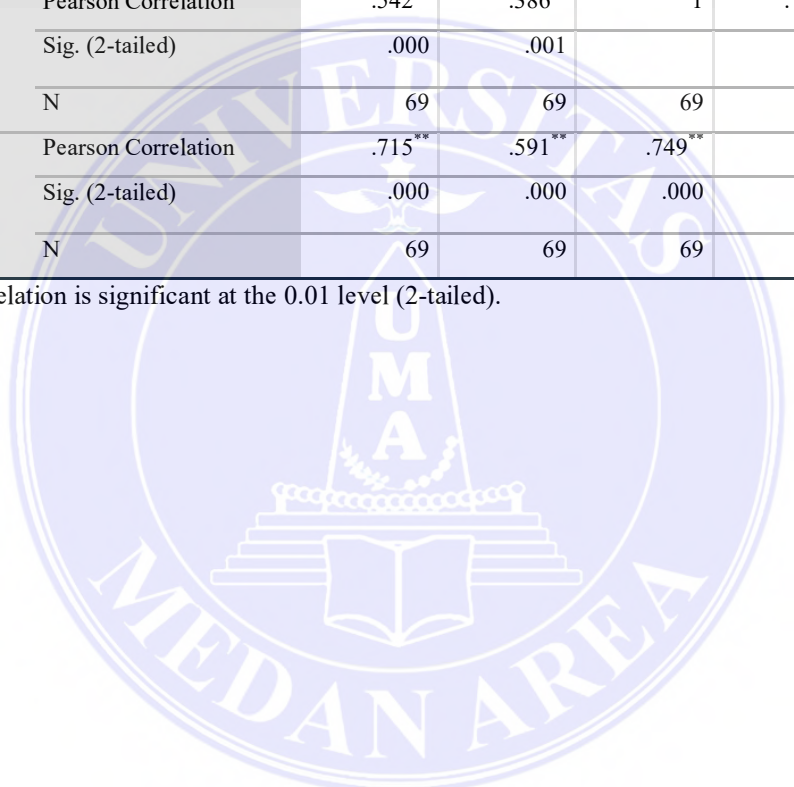
**Notes**

Output Created	03-OCT-2022 03:23:52	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skrripsi Vania\Data Validitas Kuisisioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	69
	Missing Value Handling	Definition of Missing
Cases Used		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.Total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,02

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.229	.542**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.058	.000	.000
	N	69	69	69	69
X2.2	Pearson Correlation	.229	1	.386**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.058		.001	.000
	N	69	69	69	69
X2.3	Pearson Correlation	.542**	.386**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	69	69	69	69
X2.Total	Pearson Correlation	.715**	.591**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



RELIABILITY

```

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

**Reliability**

Notes		
Output Created		03-OCT-2022 03:24:13
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skripsi Vania\Data Validitas Kuisisioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	69
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	69	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	69	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8.5217	2.224	.459	.557
X2.2	8.1739	2.646	.346	.700
X2.3	8.4928	2.195	.595	.372

**CORRELATIONS**

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X3.Total

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

**Correlations**

**Notes**

Output Created	03-OCT-2022 03:24:36	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skrripsi Vania\Data Validitas Kuisisioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	69
	Missing Value Handling	Definition of Missing
Cases Used		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X3.Total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01



**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.172	.439**	.214	.029	.627**
	Sig. (2-tailed)		.158	.000	.078	.813	.000
	N	69	69	69	69	69	69
X3.2	Pearson Correlation	.172	1	.415**	.157	.626**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.158		.000	.199	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69
X3.3	Pearson Correlation	.439**	.415**	1	-.039	.170	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.749	.162	.000
	N	69	69	69	69	69	69
X3.4	Pearson Correlation	.214	.157	-.039	1	.211	.485**
	Sig. (2-tailed)	.078	.199	.749		.082	.000
	N	69	69	69	69	69	69
X3.5	Pearson Correlation	.029	.626**	.170	.211	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.813	.000	.162	.082		.000
	N	69	69	69	69	69	69
X3.Total	Pearson Correlation	.627**	.741**	.645**	.485**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

**Reliability**

**Notes**

Output Created	03-OCT-2022 03:24:53	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skrripsi Vania\Data Validitas Kuisisioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	69
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	elapsed Time	00:00:00,01

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	69	100.0
	excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	69	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.608	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	17.3478	4.524	.325	.577
X3.2	17.1594	4.254	.542	.458
X3.3	17.5507	4.604	.392	.538
X3.4	17.1159	5.310	.198	.632
X3.5	17.4348	4.749	.383	.544

**CORRELATIONS**

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.Total

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

**Correlations**

**Notes**

Output Created	03-OCT-2022 03:25:19	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skrripsi Vania\Data Validitas Kuisisioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	69
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.Total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	elapsed Time	00:00:00,02

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.301*	.051	.207	.540**	.646**
	Sig. (2-tailed)		.012	.674	.088	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69
Y.2	Pearson Correlation	.301*	1	.338**	.092	.168	.607**
	Sig. (2-tailed)	.012		.005	.452	.168	.000
	N	69	69	69	69	69	69
Y.3	Pearson Correlation	.051	.338**	1	.206	.127	.580**
	Sig. (2-tailed)	.674	.005		.089	.298	.000
	N	69	69	69	69	69	69
Y.4	Pearson Correlation	.207	.092	.206	1	.460**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.088	.452	.089		.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69
Y.5	Pearson Correlation	.540**	.168	.127	.460**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.168	.298	.000		.000
	N	69	69	69	69	69	69
Y.Total	Pearson Correlation	.646**	.607**	.580**	.617**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

**Reliability**

Notes		
Output Created		03-OCT-2022 03:25:38
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skrripsi Vania\Data Validitas Kuisisioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	69
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	elapsed Time	00:00:00,02

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	69	100.0
	excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	69	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	13.2029	8.399	.406	.544
Y.2	13.6522	8.613	.344	.575
Y.3	13.6087	8.595	.267	.621
Y.4	13.3913	8.565	.359	.567
Y.5	12.6377	8.029	.499	.498

DATASET ACTIVATE DataSet0.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Y

/METHOD=ENTER X1 X2 X3

/SAVE RESID.

### Regression

Notes		
Output Created		03-OCT-2022 03:27:42
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	69
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 /SAVE RESID.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	elapsed Time	00:00:00,04
	Memory Required	3472 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes
Variables Created or Modified	Re_S_1	Unstandardized Residual

[DataSet0]

**Variables entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Premi <sup>b</sup>	.	enter

a. Dependent Variable: Keputusan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. error of the estimate
1	.220 <sup>a</sup>	.048	.004	3.46108

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Premi

b. Dependent Variable: Keputusan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.562	3	13.187	1.101	.355 <sup>b</sup>
	Residual	778.641	65	11.979		
	Total	818.203	68			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Premi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.742	4.873		2.820	.006
	Premi	.292	.166	.221	1.755	.084
	Kualitas Pelayanan	-.012	.215	-.007	-.057	.955
	Tingkat Kepercayaan	-.142	.168	-.106	-.846	.401

a. Dependent Variable: Keputusan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.1831	18.3122	16.6232	.76276	69
Residual	-7.17838	8.70843	.00000	3.38387	69
Std. Predicted Value	-4.510	2.214	.000	1.000	69
Std. Residual	-2.074	2.516	.000	.978	69

a. Dependent Variable: Keputusan

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=RES\_1

/MISSING ANALYSIS.

**NPar Tests**

Notes		
Output Created		03-OCT-2022 03:27:57
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	69
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TeSTS /K-S(NORMAL)=ReS_1 /MISSING ANAIYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	786432

a. Based on availability of workspace memory.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.38387334
Most extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.074
	Negative	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Res2
/METHOD=ENTER X1 X2 X3.
    
```

Regression

Notes		
Output Created		03-OCT-2022 03:37:59
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Downloads\Skrripsi Vania\Data Uji Normalitas.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Res2 /METHOD=ENTER X1 X2 X3.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	3536 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Premi <sup>b</sup>	.	enter

a. Dependent Variable: Res2

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. error of the estimate
1	.214 <sup>a</sup>	.046	.002	2.10964

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Premi

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.851	3	4.617	1.037	.382 <sup>b</sup>
	Residual	289.288	65	4.451		
	Total	303.139	68			

a. Dependent Variable: Res2

b. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Premi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. error	Beta		
1	(Constant)	.539	2.970		.181	.857
	Premi	-.029	.101	-.037	-.291	.772
	Kualitas Pelayanan	-.079	.131	-.074	-.604	.548
	Tingkat Kepercayaan	.171	.102	.210	1.678	.098

a. Dependent Variable: Res2

## Lampiran 4. Surat Izin Research



### UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998  
Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax. (061) 8226331  
Email : univ\_medanarea@uma.ac.id Website.uma.ac.id/ekonomi.uma.ac.id email fakultas.ekonomi@uma.ac.id

Nomor : 1641/FEB/01.1/VII/2022  
Lamp  
Perihal : Izin Research / Survey

25 Juli 2022

Kepada Yth,  
Pimpinan PT. Jasa Raharja Putera

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

Nama : VANISA SALSABILA  
N P M : 178320065  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul : Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Jasa Raharja Putera

Untuk diberi izin Research / Survey yang Saudara pimpin selama satu minggu. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah suatu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang

Asasi, Kemahasiswaan dan Alumni



#### Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Pertinggal



## Lampiran 5. Surat Balasan Izin Research

Medan, 05 Oktober 2022

Nomor : MDN/R/749/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
Wakil Dekan Bidang  
Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni

Perihal : Konfirmasi Permohonan Research / Survey

Sehubungan dengan Surat Bapak/Ibu No. 1641/FEB/01.1/VII/2022 tanggal 25 Juli 2022 perihal Izin Research / Survey atas nama mahasiswa :

NO	NAMA	NPM	PRODI
1	VANISA SALSABILA	178320065	MANAJEMEN

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat terima untuk melakukan Research / Survey di Perusahaan kami terhitung pada tanggal 11 Juli 2022 sd 08 September 2022.

Demikian ini surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

**PT JASARAHARJA PUTERA**

Bambang Tri Ilhamsyah, SE,As, AAAIKA  
Branch Manager Medan

**PT. JASARAHARJA PUTERA**

KANTOR CABANG MEDAN : • Jl. Gatot Subroto No. 142 Medan, Telp. (061) 8454023, 8458331, Fax. (061) 8458228  
• Jl. Oswald Siahaan No. 4 Sibolga Telp. (0631) 21885 • Jl. Sangnawakuh Komp. Mega Land Blok A No. 56 / 57 Telp. (0622) 7503463 P. Siantar  
• Jl. Sisingamangaraja Desa Buaradua Jee I, Padang Sidempuan, Telp. (0634) 23532 • Jl. Jamin Ginting Desa Ketaran Depan SMP Negeri II, Kabanjahe, Telp. (0628) 20437  
• Jl. Cokroaminoto No. 116 Kisaran, Telp. (0623) 41470 • Perum Ganda Asri II Rantau Lama Jl. Jend. A. Yani No. 8 Rantau Prapat

## SURAT KETERANGAN RISET PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bambang Tri Ilhamsyah  
Jabatan : Branch Manager Medan

Menerangkan bahwa :


Nama : Vanisa Salsabila  
N P M : 178320065  
Program Studi : Manajemen, Universitas Medan Area

Telah melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Jasaraharja Putera" pada tanggal 11 Juli 2022 sd 08 September 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 05 Oktober 2012

PT. Jasaraharja Putera Cabang Medan

  
**Bambang Tri Ilhamsyah, SE,As, AAAIKA**  
Branch Manager Medan

### PT. JASARAHARJA PUTERA

KANTOR CABANG MEDAN : ● Jl. Gatot Subroto No. 142 Medan, Telp. (061) 8454023, 8458931, Fax. (061) 8458228  
● Jl. Oseweti Sialhan No. 4 Sibolga Telp. (0631) 21555 ● Jl. Sangreveluh Komp. Mega Land Blok A No. 55 / 57 Telp. (0622) 7553463 P. Siantar  
● Jl. Sielngamangaraja Desa Batunadua Jee I, Padang Sidempuan, Telp. (0634) 23533 ● Jl. Jamin Giriling Desa Ketaren Depan SMP Negeri II, Kebanjaha, Telp. (0628) 20437  
● Jl. Cokroaminoto No. 115 Kisaran, Telp. (0623) 41470 ● Perum Ganda Asri II Rantau Lama Jl. Jend. A. Yani No. 6 Rantau Prapat