

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASURANSI BRI LIFE
WILAYAH BANDAR LAMPUNG**

Leny Rudihartati

Program Studi Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Nusantara Lampung

Jl. Pulau Damar Gg. Sapta Marga Waydadi Baru Bandar Lampung

Email : lenyrudihartati@sttnlampung.ac.id

Abstrak

Kepuasan nasabah pada asuransi tergantung pada kualitas pelayanan yang melayaninya, didalam hal ini PT.Asuransi BRI Life lebih meningkatkan strategi dengan baik dalam sistem pelayanan agar konsumen tidak berpaling ke yang lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalahnya adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT.Asuransi BRI Life Wilayah Bandar Lampung.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode explanatory dengan menggunakan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi sebesar 0,957 memberi kesimpulan bahwa keberhasilan kepuasan nasabah 96% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Persentase pencapaian kualitas pelayanan dalam kepuasan nasabah diperoleh nilai 58,6% dan nilai tersebut memberi kesimpulan pencapaian kualitas pelayanan dalam kepuasan nasabah dalam kategori cukup baik.

Pelayanan petugas PT.Asuransi BRI Life berpengaruh positif dan signifikan terhadap penataan kepuasan nasabah, dimana t hitung yang dicapai lebih besar dari t tabel. Hubungan kedua variabel sangat kuat dan persentase pencapaian pelayanan petugas PT.Asuransi BRI Life dalam kategori baik.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Nasabah

Abstract

Customer satisfaction on the insurance depends on the quality of service that serves, in this case PT.Asuransi BRI Life further improve the strategy well in the service system so that consumers do not turn to others.

Based on this background then the mass formula is How the influence of service quality to customer satisfaction in PT.Asuransi BRI Life Bandar Lampung Area.

The method used in this research is explanatory method by using simple regression analysis.

Based on the calculation of the coefficient of determination of 0.957 gives the conclusion that the success of 96% customer satisfaction is influenced by the quality of service. Percentage of service quality achievement in customer satisfaction obtained value 58,6% and the value give conclusion of service quality achievement in customer satisfaction in good enough category.

Service of PT.Asuransi BRI Life officer has a positive and significant impact on customer satisfaction arrangement, where t arithmetic is achieved bigger than t table. The relationship between the two variables is very strong and the percentage of service attainment of PT.Asuransi BRI Life employee in good category.

Keywords : Service, Quality, Customer, Satisfaction

1 PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen merupakan aspek penting yang harus diperhatikan khususnya untuk usaha yang bergerak di dalam bidang jasa. Kepuasan konsumen akan bergantung pada pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen yang datang akan menjadi

nasabah setia (*consumer loyalty*). Salah satu jenis usaha yang harus memperhatikan kualitas pelayanan demi menjaga kesetiaan konsumennya adalah PT.Asuransi BRI *Life*.

Kepuasan nasabah adalah sebagai perasaan suka/tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya (Kotler, 2005:36). (Irawan, 2002:2) menyatakan bahwa nasabah yang puas adalah nasabah yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, nasabah yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan nasabah lain. Olehkarena itu, baik nasabah maupun konsumen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

Membangun kepuasan nasabah tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen guna menyakinkan konsumen untuk setia pada satu produk atau jasa yang kita tawarkan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat.

Di dalam jaminan dan kepastian juga pelayan harus memiliki pengetahuan, kesopanan dan kemampuan demi untuk menumbuhkan rasa percaya diri para pelayan tersebut dalam melayani konsumen. Pelayan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Berdasarkan latar belakang masalah diatas , maka penulis tertarik mengambil judul "Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT.Asuransi BRI *Life* Wilayah Bandar Lampung “ .

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati).

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Dalam penelitian ini *hipotesis* yang ditemukan adalah bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah diperoleh hasil *hipotesis* berupa :

- H1 = Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
H2 = Kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
H3 = Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
H4 = Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
H5= Empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

2 METODE PENELITIAN

Tipe yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode *eksplanatory* yaitu menjelaskan hubungan atau pengaruh antar variabel yang di teliti (Sugiono,2004). Adapun jenis penelitian *survey* yaitu penelitian mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan *kuesioner* sebagai alat pengumpulan data yang pokok dari definisi tersebut dapat di simpulkan bahwa *survey* merupakan suatu aktivitas penelitian yang di lakukan untuk mendapatkan suatu kepastian informasi seperti : jumlah orang, persepsi atau pesan - pesan tertentu.

Tabel 1. Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Faktor Kualitas pelayanan	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 1. <i>Empathy</i>	Ordinal
2	Kepuasan Nasabah	1. Pembelian secara teratur 2. Membeli antar lini produkproduk dan jasa. 3. Merekomendasikan produkkepada orang lain. 4. Menunjukkan kekebalan tarikanpesaing	Ordinal

Pengukuran variabel penelitian menggunakan skala *likert* , yaitu dengan membuat daftar pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Dengan rincian masing-masing pernyataan 15 untuk faktor kualitas pelayanan dan 15 pernyataan untuk loyalitas nasabah. Alternatif jawaban a sampai dengan e dengan nilai skor 1 sampai 5 yaitu:

Jawaban (a) mendapat nilai skor (5)

Jawaban (b) mendapat nilai skor (4)

Jawaban (c) mendapat nilai skor (3)

Jawaban (d) mendapat nilai skor (2)

Jawaban (e) mendapat nilai skor (1)

Keterangan :

a = Sangat Setuju (SS)

b = Setuju (S)

c = Netral (N)

d = Tidak Setuju (TS)

e = Sangat Tidak Setuju (STS)

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang akurat, *relevan* dan *reliabel*. Metode yang di gunakan antara lain:

1. Studi Kepustakaan
2. Angket (*kuesioner*)
3. Observasi

Menurut arikunto(2008 : 116) apabila pengambilan sampel kurang dari 100 maka lebih baik di ambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitin populasi. Jumlah sampel yaitu 30 orang yang menggunakan jasa Asuransi di PT.Asuransi BRI *Life* wilayah Bandar Lampung terhitung tiga bulan dari bulan oktober sampai dengan desember. Berdasarkan perhitungan sampel tersebut maka dalam penelitian ini jumlah responden di tetapkan sebanyak 30.

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)*. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkapkan valid. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Rumus Korelasi *Product Moment* :

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana : r = keeratan hubungan (korelasi)

x = jumlah skor pernyataan

y = jumlah skor total pernyataan

n = jumlah sampel.

kriteria keputusan .

- $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan sig < 0,05, maka instrumen yang digunakan valid.
- $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan sig > 0,05, maka instrumen yang di gunakan adalah tidak valid.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *alpha cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *alpha cronbach* sebagai berikut :

$$\alpha_{Cronbach} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_{p_i}^2}{S_p^2} \right)$$

Keterangan : k = jumlah butir dalam skala pengukuran

$S_{p_i}^2$ = ragam dari butir ke i

S_p^2 = ragam dari skor total

Jika nilai $\alpha > 0.7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0.80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh test secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakan sebagai berikut:

- Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara 0.70 - 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika α 0.50 - 0.70 maka reliabilitas moderat.
- Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

Perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas angket menggunakan alat bantu program SPSS 20.0

Dalam analisis kualitatif ini bertujuan untuk mendiskripsikan variabel yang diteliti dengan melakukan perhitungan nilai variabel dengan membuat interval kelas masing-masing variabel,

mencari persentase pencapaian masing-masing variabel. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$1. \text{Interval} = \frac{NT - NR}{K}$$

Dimana : NT : Nilai Tertinggi
NR : Nilai Terendah
K : Jumlah Kelas

$$2. \text{Rata-rata (mean)} = \frac{\sum x}{n}$$

Dimana : $\sum x$: Jumlah Skor Total
n : Jumlah Sampel

$$3. \% \text{ Pencapaian} = \frac{\sum \text{Skor perolehan minimum}}{\sum \text{Skor perolehan maksimum}} \times 100\%$$

Dengan interval : $100\% : 5 = 20\%$, maka dapat ditentukan persentase interval kelas dan tingkat kategori dalam tabel berikut :

Tabel 2. Persentase Interval Kelas dan Tingkat Kategori

Interval Kelas	Tingkat Kategori
0% - 19%	Tidak Baik
20% - 39%	Kurang Baik
40% - 59%	Cukup Baik
60% - 79%	Baik
80% - 100%	Sangat Baik

Dalam interpretasi yang lebih sederhana di dalam konteks penelitian kuantitatif menggunakan persamaan regresi sederhana. Regresi linier sederhana yang memiliki suatu variabel independen (X) dan suatu variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Variabel yang di pengaruhi di sebut variabel dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi di sebut variabel independen. Rumus persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$y = a + b.x + e$$

Dimana : y = Variabel terikat (Kepuasan Nasabah).
x = Variabel bebas (Pelayanan PT. Asuransi BRI Life).
a = konstanta
b = koefisien regresi x
e = faktor kesalahan (error)

Untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan, maka koefisien-koefisien korelasi yang di peroleh di bandingkan dengan tabel interpretasi korelasi sebagai berikut :

Tabel 3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
--------------------	------------------

0,000 – 0,199	Sangat lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,00	Sangat kuat

Sumber : sugiyono (2008 : 216)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh , perhitungan koefisien korelasi tersebut kemudian di lanjutkan dengan rumus koefisien determinasi atau koefisien penentu (KP).

$$KP = r^2 \times 100$$

Uji hipotesis adalah cabang ilmu statistika inferensial yang di gunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y).

(α) = 5% ($\alpha/2$: $n - 1$) uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Dimana : } t_{hit} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan : t_{hit} = nilai t_{hit}

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Kaidah penelitian :

Jika $t_{hit} > t_{tabel}$ → H_0 ditolak , H_a di terima.

Jika $t_{hit} \leq t_{tabel}$ → H_0 di terima, H_a ditolak.

- $H_0 : r = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel x terhadap variabel y .
- $H_a : r \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel x terhadap variabel y

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *product moment*. Kriteria pengujian apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item soal tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS, di peroleh hasil sebagaimana terlihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen

PERNYATAAN KUALITAS BARANG (X)	r_{hitung}	r_{tabel}	KONDISI	SIMPULAN
1	0.685	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID
2	0.860	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID
3	0.497	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID
4	0.864	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID
5	0.795	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID
6	0.864	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID
7	0.826	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID
8	0.622	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID
9	0.583	0.367	$r_{hitung} > r_{tabel}$	VALID

10	0.522	0.367	rhitung > rtabel	VALID
11	0.583	0.367	rhitung > rtabel	VALID
12	0.440	0.367	rhitung > rtabel	VALID
13	0.495	0.367	rhitung > rtabel	VALID
14	0.685	0.367	rhitung > rtabel	VALID
15	0.860	0.367	rhitung > rtabel	VALID
KEPUASAN NASABAH (Y)				
1	0.434	0.367	rhitung > rtabel	VALID
2	0.736	0.367	rhitung > rtabel	VALID
3	0.774	0.367	rhitung > rtabel	VALID
4	0.755	0.367	rhitung > rtabel	VALID
5	0.761	0.367	rhitung > rtabel	VALID
6	0.794	0.367	rhitung > rtabel	VALID
7	0.776	0.367	rhitung > rtabel	VALID
8	0.605	0.367	rhitung > rtabel	VALID
9	0.569	0.367	rhitung > rtabel	VALID
10	0.519	0.367	rhitung > rtabel	VALID
11	0.661	0.367	rhitung > rtabel	VALID
12	0.456	0.367	rhitung > rtabel	VALID
13	0.594	0.367	rhitung > rtabel	VALID
14	0.528	0.367	rhitung > rtabel	VALID
15	0.828	0.367	rhitung > rtabel	VALID

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel kepuasan Nasabah (Y) diperoleh nilai r hitung > r tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa untuk setiap item soal dinyatakan valid, maka layak untuk digunakan. Artinya instrumen tersebut layak digunakan untuk mengukur obyek yang seharusnya diukur. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk pengujian reliabilitas instrumen menggunakan rumus korelasi *alpha cronbach* (Uyanto, 2006:50). Instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien kehandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. dari hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS diperoleh nilai koefisien reliabilitas seperti pada tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Koefisien Alpha	Simpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0,904	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,897	Reliabel

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021)

Berdasarkan hasil yang terlihat pada tabel diatas, nilai koefisien kehandalan yang didapat lebih besar dari 0,6. Untuk kualitas pelayanan nilai koefisien sebesar 0,904 dan untuk kepuasan nasabah konsumen nilai koefisien sebesar 0,897. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel artinya bahwa instrumen tersebut akan selalu menghasilkan data yang sama dalam waktu yang berbeda, walaupun respondenya juga berbeda atau dengan kata lain instrumen tersebut konsisten jika dipakai secara berulang-ulang.

Dalam penelitian ini jumlah responden yang digunakan adalah 30 orang yang melakukan belanja ulang di PT.Asuransi BRI *Life*. Persentase berdasarkan jenis kelamin,usia dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	10	33,3%
Perempuan	20	66,7%
Jumlah	30	100%

(Sumber : Data PT.Asuransi BRI *Life*, 2021)

Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin 30 responden diketahui sebanyak 10 responden laki-laki atau 33,3% dan persentase sebesar 33,3%,dan 20 responden perempuan atau 66,7%. Yang menggunakan jasa asuransi berulang ke PT.Asuransi BRI *Life*.

Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
20 - 30	15	50%
31 - 40	5	16,7%
41 - 55	10	33,3%
Jumlah	30	100%

(Sumber : Data PT.Asuransi BRI *Life*, 2021)

Berdasarkan karakteristik responden menurut usia dari 30 responden untuk usia 20-30 tahun ada 15 responden atau 50%,untuk usia 31-40 tahun ada 5 responden atau 16,7% dan untuk usia 41-55 tahun ada 10 responden atau 33,3%. Yang menggunakan jasa asuransi berulang ke PT.Asuransi BRI *Life*.

Tabel 8. Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD	10	33,3%
SLTP	5	16,7%
SLTA	8	26,7%
PERGURUAN TINGGI	7	23,3%
Jumlah	30	100%

(Sumber : Data PT.Asuransi BRI *Life*, 2021)

Berdasarkan karakteristik responden menurut tingkat pendidikan dari 30 responden diketahui bahwa tingkat pendidikan SD mempunyai jumlah 10 responden dengan persentase sebesar 33,3%,sedangkan tingkat pendidikan SLTP mempunyai jumlah 5 responden dengan persentase 16,7%,kemudian tingkat pendidikan SLTA mempunyai jumlah 8 responden dengan persentase 26,7% dan tingkat pendidikan perguruan tinggi berjumlah 7 responden dengan persentase 23,3%. Yang menggunakan jasa asuransi berulang ke PT.Asuransi BRI *Life*..

Berdasarkan hasil olah data,untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh rentang skor nilai terendah 44 dan nilai skor tertinggi 75,sedangkan nilai skor total pemasaran kualitas pelayanan adalah 1822 (data terlampir). Selanjutnya dapat dilakukan perhitungan variabel dengan membuat interval kelas,skor rata-rata (*mean*) dan persentase pencapaiannya.

$$1). \text{Interval} = \frac{NT - NR}{K}$$

$$\text{Interval} = \frac{75 - 44}{4} = 7,75 = 8$$

$$2). \text{ Rata-rata} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{1822}{30} = 60,73$$

$$3). \% \text{ Pencapaian} = \frac{\sum \text{Skor perolehan maksimum}}{\sum \text{Skor perolehan minimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ Pencapaian} = \frac{44}{75} \times 100\% = 58,6\%$$

Dari hasil perhitungan interval kelas dari variabel kualitas pelayanan maka dapat ke dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut :

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
44 – 51	5	16,7
52 – 59	4	13,3
60 – 67	16	53,3
68 – 75	5	16,7
Jumlah	30	100

(Sumber : Data diolah, 2021)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan penilaian 30 responden, pada interval kelas 44-51 sebanyak 5 orang atau 16,7% menjawab baik, pada interval 52-59 sebanyak 4 orang atau 13,3% menjawab sangat baik, pada interval 60-67 sebanyak 16 orang atau 53,3% menjawab sangat baik, pada interval 68-75 sebanyak 5 orang atau 16,7% menjawab sangat baik. Sedangkan skor rata-rata jawaban responden sebesar 60,73 dan persentase pencapaian dalam kualitas pelayanan sebesar 58,6% yang artinya bahwa kualitas pelayanan dikategorikan cukup baik.

Berdasarkan hasil olah data variabel kepuasan nasabah diperoleh tentang skor terendah 44 dan skor tertinggi 73, serta jumlah skor total 1822 (data terlampir). Selanjutnya dapat dilakukan perhitungan interval kelas, skor rata-rata (mean) dan persentase pencapaian sebagai berikut :

$$1). \text{ Interval} = \frac{NT - NR}{K}$$

$$\text{Interval} = \frac{73 - 44}{4} = 7,25 = 7$$

$$2). \text{ Rata-rata} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{1822}{30} = 60,73$$

$$3). \% \text{ Pencapaian} = \frac{\sum \text{Skor perolehan maksimum}}{\sum \text{Skor perolehan minimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ Pencapaian} = \frac{44}{73} \times 100\% = 60,2\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan interval kelas, maka dapat disusun ke dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut :

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel kepuasan nasabah PT.Asuransi BRI Life

Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
44 – 50	6	20
51 – 58	3	10
59 – 66	12	40
67 – 74	9	30
Jumlah	30	100

(Sumber : Data diolah, 2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan nasabah dari 30 subyek penelitian pada interval 44-50 yang menjawab cukup baik 6 orang atau 20%, pada interval 51-58 yang menjawab baik 3 orang atau 10%, pada interval 59-66 yang menjawab baik 12 orang atau 40%, dan pada interval 67-74 yang menjawab sangat baik 9 orang atau 30%. Sedangkan skor rata-rata jawaban responden sebesar 60,73 dan persentase pencapaian dalam kepuasan nasabah sebesar 60,2% yang artinya bahwa pencapaian kepuasan nasabah dapat dikategorikan cukup baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi maka diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi

Variabel Dependent = Tingkat kepuasan nasabah			
Variabel Independent	Koefisien Regresi	t Ratio	
Kualitas Pelayanan	0,943	24,969	0,000
Konstanta	3,479		
R = 0,978			
R ² = 0,957			
F Statistik = 623,442			
Prob.F = 0,000			

(Sumber : Hasil Analisis Regresi, 2021)

Dari hasil Analisis statistik pada tabel 10 diatas, maka dapat dibuat rumus fungsi regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,479 + 0,943 X$$

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh hasil sebesar 0,943 dengan probabilitas 0,000. Besarnya nilai koefisien regresi tersebut memberikan makna bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah konsumen PT.Asuransi BRI Life. Besarnya nilai koefisien regresi tersebut juga memberikan makna bahwa jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu-satuan, maka tingkat belanja konsumen akan meningkat sebesar 0,943 satuan. Dari hasil analisis korelasi parsial diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,978 dan nilai koefisien determinasi (r²) sebesar 0,957. Besarnya nilai koefisien korelasi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 96% dan nilai koefisien determinasi yang diperoleh menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tingkat hubungannya sangat kuat (Korelasi sangat kuat).

Untuk mengetahui signifikasi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT.Asuransi BRI Life, maka harus dilakukan uji hipotesis yaitu dengan uji t, dimana dalam penelitian ini menggunakan tingkat keyakinan 95% atau dengan tingkat signifikasi (α) = 5% ($\alpha/2$; n – 1) kaidah keputusannya :

1). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima

2). Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak

$H_o : r = 0$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y

$H_a : r \neq 0$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y

Berdasarkan hasil perhitungan regresi (data terlampir) diperoleh t_{hitung} sebesar 24,969, pada taraf 5% dan probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Karena t_{hitung} 24,969 lebih besar dari harga $t_{tabel} = 2,045$, maka nilai hitung berada didaerah penolakan H_o (hipotesis nol), sehingga dapat dikatakan atau disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT.Asuransi BRI *Life* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4 KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT.Asuransi BRI *Life* dengan nilai $t_{hitung} = 24,969 > t_{tabel} = 2,045$ dengan tingkat kesalahan (α) = 5%, yang artinya uji hipotesis nol (H_o) ditolak dan uji hipotesis alternatif (H_a) diterima. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi sebesar 0,957 memberi kesimpulan bahwa keberhasilan kepuasan nasabah 96% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Persentase pencapaian kualitas pelayanan dalam kepuasan nasabah diperoleh nilai 58,6% dan nilai tersebut memberi kesimpulan pencapaian kualitas pelayanan dalam kepuasan nasabah dalam kategori cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fandi Tjiptono, 1995, *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi*. Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Jakarta.
- James, A., F. Stoner, 1998. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- JR. Pichler, 1987. *Organizational Psychology. A Scientist Practitioner Approach*. John Wiley and Sons, New York.
- Kartono, Kartini, 1985. *Ilmu Komunikasi*. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Mulyana, Deddy, M.A., Ph.D, 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Philip Kotler 1997, *Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation, And Control*, New Jersey.
- Prijodarminto, 1994. *Kinerja dan Organisasi*. Gramedia, Jakarta.
- Purwodarminta, 1987. *Psikologi Kerja*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- R. Terry George 2006. *Sistem Manajemen Kinerja*. Grafindo, Jakarta.
- S. Pamuji, Drs, MPA, 1982. *Perilaku Dalam Organisasi*. Erlangga, Jakarta.
- Siagian, 1990. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Grafindo, Jakarta.
- Stewart, 1985. *Teori Organisasi*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sukaji, 2000. *Perilaku Organisasi*. Alfabeta, Bandung.
- Slamet D.S dan Ig. Tarkotjo (1980). *Pusat Penelitian dan Pengembangan Nasabah Balai Pustaka*, Jakarta.
- Supangat, Andi, 2008. *Statistika Dalam Kajian Dekritif, Inferensi dan Non Parametrik*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sutarto, Drs. 1984. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan*. LP3ES, Jakarta.
- Thoha, 1998. *Teori Organisasi Struktur, desain, dan Aplikasi*. Arcen, Jakarta.
- Umar, Husein, 2004. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Uyanto, 2006. *Metode Penelitian*. Bumi Aksara, Ja