

BAB IV

Gambaran Umum Perusahaan dan Hasil Penelitian

A. Sejarah Perusahaan

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.15 tanggal 20 Februari 1970. Bumida memperoleh ijin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jendral Monet Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP.350/DJM/111.3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.

PT. Asuransi Umum Bumiputra Muda 1967 unit syariah (Bumida Syariah), memperoleh izin pendirian sejak 19 februari 2004, sesuai dengan surat keputusan menteri keuangan RI No. kep-075/KM.6/2004. Secara resmi beroperasi sejak bulan april 2004.¹

Induknya sendiri, PT. Asuransu Umum Bumipurta Muda 1967 atau Bumida, memperoleh izin operasi dari Direktorat Lembaga Keuangan, dirktorat jendral moneter dalam negeri, departemen keuangan republic Indonesia No.kep-350/DJM/111.3/7/1973 tanggal 24 juli 1973.²

PT. Bumi putra muda didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputra 1912, sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Dra. H.I.K. Suprakto dan Muhammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte no 7 tanggal 8 desember 1967 dari notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH. yang berkedudukan di Jakarta dan di umumkan dalam

¹ Dokumen Bumida Syariah, laporan tahun 2015annual report, 5.

² <http://bumidasyariah.blogspot.co.id/p/tentang-kami.html>

tambahan berita Negara Republik Indonesia Np. 15 tanggal 20 februari 1970.

Bumida syariah merupakan bagian kelompok bisnis AJB Bumipurta 1912, yang secara khusus bergerak dibidang asuransi umum/kerugian syariah. Induknya sendiri merupakan perusahaan yang melopori industry asuransi di Indonesia.

1) Visi Misi Perusahaan

PT. Bumiputra Muda memiliki visi untuk menjadi perusahaan asuransi umum yang memberikan nilai lebih bagi stakeholder.

Untuk mencapai visi tersebut, PT. Bumiputra Muda memiliki misi sebagai berikut :

1. Menciptakam SDM yang unggul
2. Mengintegrasikan sistem dan teknologi.
3. Melakukan inivasi terus menerus.
4. Mengembangkan jaringan layanan yang luas.
5. Mengoptimalkan BUMIPURTA group.

2) Falsafah Perusahaan

Dalam upaya meningkatkan citra perusahaan dengan membentuk karakter sumberdaya manusia yang handal, terdapat beberapa falsafah dari perusahaan Bumida antara lain :

1. Idealisme
2. Berkualitas
3. Dipercaya
4. Menguntungkan
5. Profesionalisme
6. Kebersamaan

3) Budaya Perusahaan

Untuk menjadi perusahaan yang handal dalam bidangnya perusahaan harus memiliki budaya dan kultur dalam kinerjanya, untuk itu PT. Bumiputra Muda memiliki budaya perusahaan antara lain :

1. Berani berubah dan berbeda.
2. Ulet dan pantang menyerah.
3. Menghargai nasabah
4. Inovatif dan aktif.

5. Disiplin dan taat prosedur.
6. Amanah dan tidak ingkar janji.
7. Kebanggaan dan kebersamaan.
8. Orientasi pada target dan waktu.
9. Efektif dan efisien.³

4) Modal dan Kepemilikan Saham

Dengan Model Setor sebesar Rp. 147,5 M, menunjukkan BUMIDA telah memenuhi regulasi pemerintah yang tertuang melalui PP No. 39 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas peraturan pemerintah No. 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang mewajibkan setiap perusahaan asuransi memiliki modal disetor minimal Rp. 100 M dengan susunan pemegang saham sebagai berikut :

1. AJB Bumiputera 1912 :
146.700 lembar saham (99,45%)

2. PT. Eurasia Wisata :

800 lembar saham (0,55%)

Pada tahun 2015 manajemen telah melakukan konsolidasi internal dan pembangunan kerangka konseptual serta pengembangan infrastruktur organisasi dengan prioritas utama yang dapat menghasilkan kualitas kinerja keuangan oprasional perusahaan serta pelayanan baik kepada nasabah. Kebijakan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) telah dimulai akhir tahun 2015. setiap pelaku asuransi umum dan reasuransi harus memiliki kompetensi yang berstandar internasional dan focus terhadap persoalan klaim handling dan pelayanan.⁴

5) Dukungan Reasuransi

Untuk menanggulangi resiko dan kejadian yang dihadapi perusahaan, PT. Bumiputra Muda melakukan berbagai kerja sama dengan perusahaan reasuransi di Indonesia antara lain :

⁴ Dokumen Bumida Syariah Laporan Tahunan annual report,

a) Konsorsium

1. Pool Kerjasama Custom Bond Indonesia
(Poll KSCBI)
2. Pool Bandana pengelola Pusat Data
Asuransi Nasional (Pool BPPDAN)
3. Konsorsium Asuransi Resiko Khusus
(KARK)
4. Konsorsium Pengembangan Industri
Asuransi Indonesia
5. Konsorsium Pengembangan Industri
Asuransi Indonesia Terorisme dan
Sabotage (KPIAI-TS)
6. PT. Asuransi MAIPARK Indonesia

b) Reasuransi

1. PT. Asuransi Nasional Indonesia
2. PT. Tugu Asuransi Indonesia
3. PT. Reasuransi Internasional Indonesia
4. PT. Maskapai Reasuransi Indonesia
5. Lain-lain

6) Sejarah BUMIDA Syariah

PT. Asuransi Umum Bumiputera muda 1967 Unit syariah (disingkat Bumida syariah), memperoleh izin pendirian sejak 19 Februari 2004, sesuai dengan surat keputusan Menteri Keuangan RI No. Kep-075 / KM.6 / 2004. Secara resmi beroperasi sejak bulan April 2004. Induknya sendiri, PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 atau Bumida, memperoleh izin operasi dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jendral Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia No. KEP.350/DJM/111/3/71973 tanggal 24 jul 1973.

7) Struktur Permodalan BUMIDA Syariah

Kepemilikan perusahaan sesuai dengan UU No.40 Tahun 2007 tentang perseroan terbatas dimiliki oleh AJB Bumiputra 1912 sebesar 99,45% dan PT Eurasia Wisata 0,55%.

Srtuktur permodalan telah dipenuhi, sesuai ketentuan modal setor minimum yang dipersyaratkan

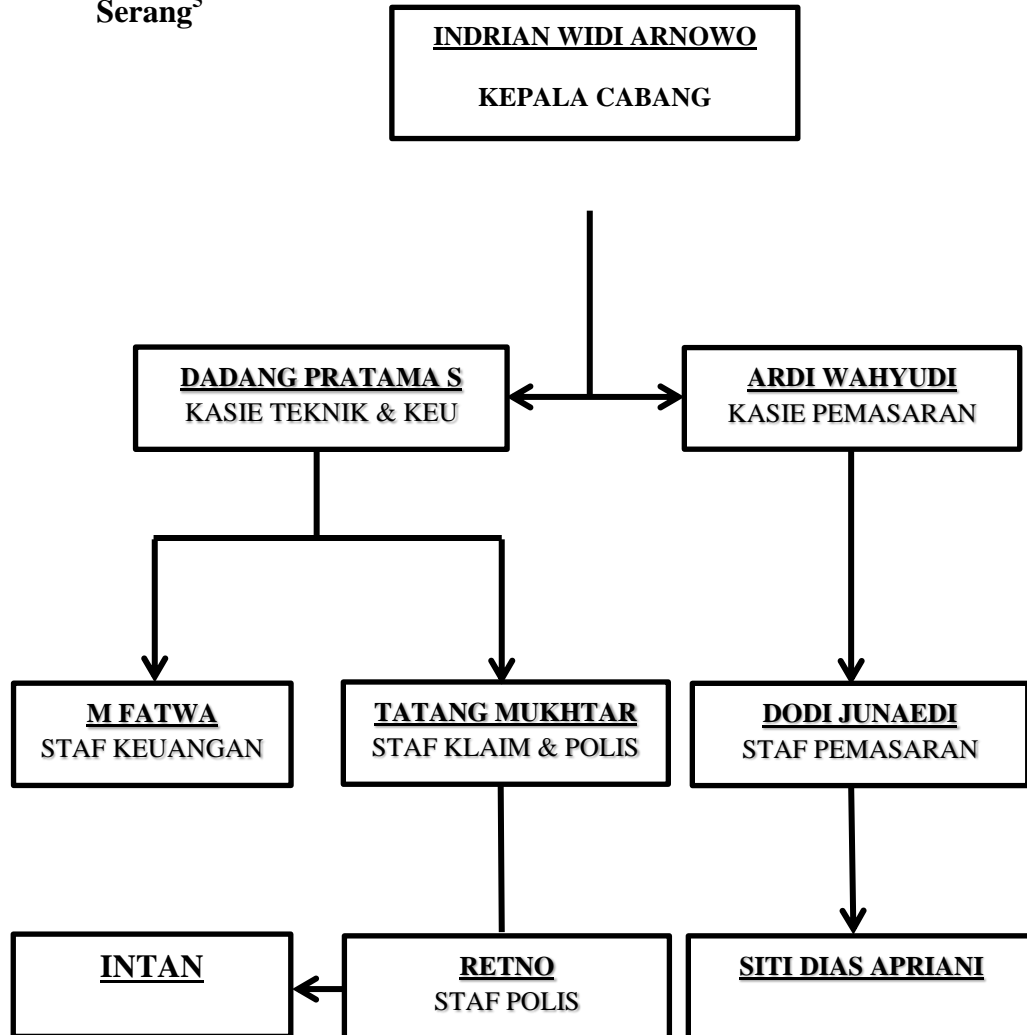
dalam UU No.2 Tahun 1992, dari Rp. 25 M menjadi Rp. 100 M. untuk Bumida syariah, sejak awal tahun 2009 modal disetor yang dipisahkan dari modal induknya Rp. 12,5 M kemudian tahun 2010 sesuai peraturan pemerintah RI No.39 Tahun 2008 telah memenuhi persyaratan modal minimum sebesar 25 M. Bumida Syariah didukung oleh Mitra dan beberapa Perusahaan Reasuransi dalam negeri, meliputi :

1. Reasuransi Internasional Indonesia (Reindo) Syariah
2. Reasuransi Nasional Indonesia (Nasre) Syariah
3. Maskapai Reasuransi Indonesia (Marein) Syariah

Bumida Syariah merupakan anggota serta Mitra Perusahaan Asuransi Syariah yang tergabung dalam Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI), anggota konsorsium asuransi Bank Syariah Mandiri (BSM), dan konsorsium Bank Mumalat Indonesia (BMI).

8) Struktur Organisasi Bumida Syariah Cabang

Serang⁵



⁵DokumenBumidaSyariah, LaporanTahun2015annual report, 6

9) BUMIDA Syarih

a) Produk Korporasi

Terdapat beberapa produk korporasi yang dimiliki PT. Bumida, antara lain :

1. Asuransi Kebakaran (Fire Insurance)

Memberikan perlindungan atas rumah, hotel, kantor, gudang, pabrik, ruko dan bangunan lain dari kerusakan akibat kebakaran, gempa bumi, badai/topan, ledakan, petir, termasuk kerugian akibat kejatuhan pesawat dan asap. Termasuk jaminan kerugian atas banjir, gempa bumi, kerusuhan, terorisme, huru-hara, vandalisme, tanggung gugat pihak ketiga dan lain-lain.

2. Asuransi Kendaraan Bermotor (Motor Vehicle Insurance)

Memberikan perlindungan kendaraan bermotor atas kerusakan atau kerugian akibat tabrakan/kecelakaan, tergelincir, terperosok, perbuta jahat, pencurian, kerusakan akibat percobaan pencurian, kebakaran, termasuk juga ganti rugi kerusakan akibat banjir, bencana alam, tanggung jawab hukum, huru-hara, terorisme & sabotase dan lain-lain.

3. Asuransi Kecelakaan Diri (Personal Accident Insurance)

Memberikan jaminan penggantian kerugian akibat kecelakaan. Termasuk didalamnya penggantian biaya perawatan di rumah sakit, santunan cacat tetap maupun sementara, santunan meninggal dunia dan lain-lain

4. Asuransi Kesehatan (Health Insurance)

Memberikan jaminan penggantian terhadap setiap biaya pengobatan dan rawat inap maupun rawat jalan di rumah sakit, biaya pembedahan dan obat-obatan terhadap penyakit asma, bronchitis, patah tulang, diare akut, infeksi saluran kemih, tumor, kelenjar lemak, keracunan, pneumonia, sinusitis, infeksi virus dan lain-lain. Termasuk juga perawatan gigi dan melahirkan.

5. Asuransi Pengangkutan (Marine Cargo Insurance)

Memberikan perlindungan atau ganti rugi kerusakan/kerugian atas barang-barang yang diangkut (lewat darat, air maupun udara) sebagai akibat kecelakaan,

tenggelam, atau karam, pencurian, kebakaran, bencana alam dan lain-lain.

6. Jaminan Sosial dalam Hubungan Kerja di Luar Jam kerja

Pelaksanaan Program Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi (Dinkertrans) Provinsi DKI Jakarta memberikan perlindungan kecelakaan Diri & Kematian di luar jam kerja / hubungan kerja bagi para pekerja di wilayah provinsi DKI Jakarta.

7. Asuransi Tanggung Gugat Dokter/Bidan (Professional Liability For Doctor/Midwives Insurance)

Memberikan jaminan penggantian kerugian tanggungjawab hukum sebagai akibat dalam menjalankan profesi medis.

b) Produk Perorangan

Terdapat beberapa produk asuransi perorangan yang dimiliki oleh perusahaan Bumiputra Muda antar lain :

1. RumahKoe. Asuransi kebakaran (*Fire Insurane*)
2. MotorKoe. (*Motor Cycle insurance*)
3. MobilKoe. (*Motor Vehicle Insurance*).
4. SiswaKoe. Asuransi kecelakaan diri bagi pelajar (*Personal Accident Insurance For Student*)
5. MahasiswaKoe. Asuransi kecelakaan diri bagi mahasiswa (*Personal Accident For College*)
6. SehatKoe. Asuransi kesehatan (*Health Insurance*).
7. KaryawanKoe. Asuransi kecelakaan diri bagi karyawan

8. SiagaKoe. Asuransi kecelakaan diri
(*Personal Accident Insurance*)

B. Deskripsi Responden Penelitian

1. Semester Responden

Adapun, data mengenai smester responden pada penelitian ini dapat dilihat pada table :

Tabel 4.0

Semester Responden

No	Semester	Jumlah
1.	> 8 Smester	15
2.	< 8 Smester	32
Total		47

2. Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data jenis kelamin responden pada penelitian ini:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Perempuan	36
2.	Laki – laki	11
Total		47

C. Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table. Jika r hitung lebih besar dari r table (r hitung $>$ r tabel) dan nilai positif, maka instrumen pertanyaan atau dinyatakan valid. Rumus mencari r table adalah dengan mencari dahulu *degree of freedom* (df) = $n-2$ dengan taraf signifikan 5% (dalam hal ini n adalah jumlah sampel). Diketahui, $df = 47 - 2 = 45$ dan $\alpha = 0,05$ dengan uji dua sisi didapat nilai r table 0,288.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas
Variabel Kualitas Produk (X)

No	R hitung	R table	Keteranga
1	0,630	>0,288	Valid
2	0,542	>0,288	Valid
3	0,548	>0,288	Valid
4	0,459	>0,288	Valid
5	0,584	>0,288	Valid
6	0,671	>0,288	Valid
7	0,667	>0,288	Valid
8	0,473	>0,288	Valid
9	0,504	>0,288	Valid
10	0,610	>0,288	Valid
11	0,681	>0,288	Valid
12	0,667	>0,288	Valid
13	0,473	>0,288	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS.

Dari data di atas diketahui bahwa nilai r hitung pada setiap pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r table, pada taraf signifikan 0,05 dapat diperoleh nilai r table yaitu 0,288. Sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan variable X adalah valid.

Table 4.3

Hasil Uji Validitas

Tingkat Kepuasan Peserta (Y)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,510	>0,288	Valid
2	0,582	>0,288	Valid
3	0,682	>0,288	Valid
4	0,581	>0,288	Valid
5	0,621	>0,288	Valid
6	0,638	>0,288	Valid
7	0,699	>0,288	Valid
8	0,572	>0,288	Valid
9	0,658	>0,288	Valid
10	0,706	>0,288	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS.

Dari data di atas diketahui bahwa nilai r hitung pada setiap pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r table, pada taraf signifikan 0,05 dapat diperoleh nilai r table yaitu 0,288 sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan variable Y adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab tiga, uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha (α), sebagai berikut :

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Produk (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	13

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS

Berdasarkan hasil uji statistik Cronbach Alpha variable kualitas produk asuransi mahasiswa (variable X) adalah 0,835, lebih besar dari 0,60 ($0,835 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kualitas produk asuransi mahasiswa (variable X) adalah reliable.

Sedangkan, untuk variable tingkat kepuasan peserta (variable Y) di dapatkan hasil uji statistic Cronbach Alpha sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Tingkat Kepuasan Peserta (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	10

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS

Berdasarkan output hasil uji statistik Cronbach Alpha variable tingkat kepuasan peserta (variable Y) adalah 0,824 lebih besar dari 0,60 ($0,824 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable tingkat kepuasan peserta (variable Y) adalah reliable.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji statistik Cronbach Alpha sebagaimana dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliable pada variable kualitas produk asuransi mahasiswa (variable X) dan variable tingkat kepuasan peserta (variable Y) adalah reliable (handal).

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.30268385
	Absolute	.133
Most Extreme Differences	Positive	.121
	Negative	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		.914
Asymp. Sig. (2-tailed)		.373

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS

Dari data diatas, berdasrkan uji normalitas dengan kolmogrov-Smirnov Test, diperoleh nilai KSZ sebesar 0,914 dan Asymp Sig. sebesar 0,373 memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi

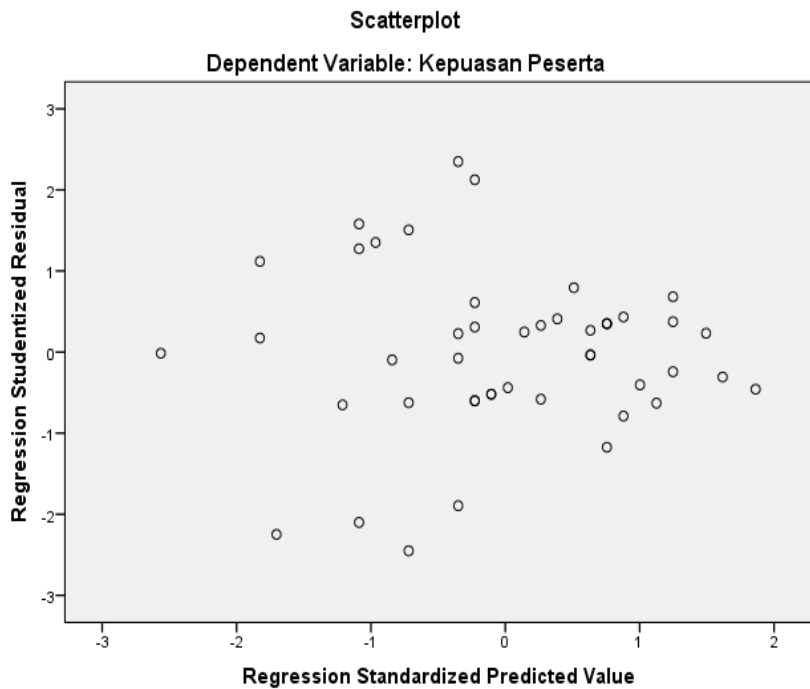
variable X yaitu kualitas produk asuransi mahasiswa.

2. Uji Heteroskedastisitas

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan pengujian melalui SPSS, apabila nilai signifikansi antara variabel independen (X) terhadap absolut residual $> 0,05$ maka data tersebut bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara mengamati grafik Scatterplot, dan uji gletser sebagai berikut :

Tabel 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan grafik Scatterplot 4.7 diatas, diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga, untuk sementara dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 4.8

Hasil Uji Heteroskedastisitas Gletser

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.204	1.826		3.946	.000
X	-.100	.038	-.368	-2.651	.011

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Setelah dilakukan pengujian heterokedastisitas melalui metode gletser pada tabel 4.8 diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,011 yang artinya $0,011 < 0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada uji asumsi klasik tersebut terjadi gejala heteroskedastisitas, dengan hasil demikian peneliti akan tetap melanjutkan penelitian ketahap selanjutnya dengan menggunakan uji regresi linier sederhana.

d. Analisis Regresei Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Produk Asuransi

Mahasiswakoe Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta. Dari hasil analisis SPSS 21 diketahui regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.240	2.938		.762	.450
Kualitas Produk	.734	.061	.875	12.116	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS

Berdasarkan hasil pengujian Analisis Linier Sederhana pada tabel diatas dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=2.240+0,734X+e$$

Dimana:

X = Kualitas Produk

Y = Tingkat Kepuasan Peserta

Berdasarkan garis regresi yang didapatkan, maka model regresi dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien konstanta (a) sebesar 2,240 menyatakan bahwa kualitas produk asuransi mahasiswa (X) sama dengan nol, maka tingkat kepuasan peserta (Y) sebesar 2,240.
- b. Koefisien regresi Kualitas Produk Asuransi Mahasiswa (X) sebesar 0,734 artinya jika Kualitas Produk Asuransi Mahasiswa mengalami kenaikan 1 % maka Tingkat Kepuasan Peserta (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,734 dengan asumsi variabel tetap. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan yang positif antara variabel Kualitas Produk Asuransi Mahasiswa (X) terhadap Tingkat Kepuasan Peserta (Y).

1. Koefisien Korelasi

Tabel 5.0

Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.875 ^a	.765	.760	3.33918	2.220

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil analisa koefisien korelasi (R) pada tabel 5.0 diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien (R) sebesar 0,875. Dalam hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Produk Asuransi Mahasiswakoe (X) terhadap Tingkat Kepuasan Peserta (Y) karena berada pada interval 0,800 – 1,000.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5.1

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.875 ^a	.765	.760	3.33918	2.220

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,765. Yang berarti bahwa kompetensi kualitas produk asuransi mahasiswakoe sebesar 76,5%% sedangkan sisanya sebesar $100\% - 76,5\% = 23,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian.

e. Uji Hipotesis (Uji t)

Dengan kriteria pengujian hipotesis sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel

dependen (Y), dengan taraf signifikan 5% maka hipotesis yang digunakan jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel dependen (X) terhadap variabel independen (Y). Jika nilai sig $0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y). hasil uji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.2

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.240	2.938		.762	.450
Kualitas Produk	.734	.061	.875	12.116	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 5.2 diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk asuransi

Mahasiswako (X) dengan nilai t_{hitung} sebesar 12,166 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,014. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,166 > 2,014$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk Asuransi Mahasiswako berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Peserta.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Yang berarti bahwa peningkatan kualitas suatu produk merupakan salah satu upaya yang dapat ditempuh oleh dunia pemasaran dimana atribut dari kualitas produk itu sendiri meliputi akses, empati, kecakapan, keadaan, keamanan bukti fisik dan kualitas yang dirasakan.

Selanjutnya dengan melakukan analisis regresi sederhana, uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji t, koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Untuk

membuktikan bahwa adanya pengaruh variabel kualitas produk asuransi mahasiswakoe (X) terhadap tingkat kepuasan peserta (Y). Uji regresi tersebut menghasilkan adanya pengaruh antara variabel pengetahuan tentang kualitas produk asuransi mahasiswakoe terhadap tingkat kepuasan peserta, dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin berkualitasnya produk asuransi mahasiswakoe maka semakin besar tingkat kepuasan pesertanya. begitu pula sebaliknya semakin tidak berkualitasnya produk asuransi mahasiswakoe maka semakin kecil pula tingkat kepuasan pesertanya.

Terdapat kelemahan data yang diujikan peneliti dengan menggunakan uji asumsi klasik pada metode heteroskedastisitas gletser, diperoleh nilai sebesar 0,011 yang artinya nilai tersebut lebih kecil dari dasar pengambilan keputusan uji asumsi klasik yakni $0,011 < 0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala heteroskedastisitas pada data penelitian ini, akan tetapi berdasarkan hasil penelitian tersebut dengan

mempertimbangkan berbagai faktor, penelitian ini tetap dilanjutkan ketahap pengujian data selanjutnya.

Jika dikaitkan dengan pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan peserta maka terdapat pengaruh yang signifikan dari nilai t_{hitung} 12,166 > t_{tabel} 2,014 dan berdasarkan perhitungan angka signifikan, nilai sebesar 0,000 pada kolom signifikan menunjukkan bahwa $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk Asuransi Mahasiswa berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Peserta.

Dari hasil penelitian tersebut didapatkan juga persamaan regresi yaitu $Y=2,240+0,734X+e$ artinya nilai konstanta (a) sebesar 2,240, mempunyai arti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel kualitas produk asuransi mahasiswa besarnya penilaian terhadap tingkat kepuasan peserta adalah sebesar 2,240. Sedangkan koefisien regresi variabel peserta asuransi syariah sebesar

0,734, menyatakan bahwa variabel kualitas produk asuransi mahasiswa mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan peserta sebesar 0,734.

Dari hasil uji koefisien determinasi dihasilkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,765. Dengan demikian besarnya pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan peserta yaitu sebesar 76,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

E. Pembahasan variabel dan Analisis Penelitian

Peningkatan kualitas produk merupakan upaya yang dapat ditempuh oleh dunia pemasaran dimana atribut pada kualitas produk itu sendiri yang meliputi akses, empati, kecakapan, keadaan, keamanan, bukti fisik dan kualitas yang dirasakan. Atribut pendukung tersebut dijadikan kunci untuk meningkatkan kualitas produk perusahaan, dimana keseluruhan dari variabel tersebut memiliki peran terhadap kepuasan peserta dalam hal ini adalah peserta asuransi mahasiswa. Untuk itu

perusahaan berusaha menciptakan keunggulan dalam persaingan dengan cara selalu meningkatkan kualitas produk yang dimiliki.

Kualitas produk asuransi mahasiswa yang dimiliki oleh PT. Bumida Cabang Serang sangat diperlukan agar tercipta kepuasan bagi pesertanya. Berdasarkan perhitungan SPSS 21 dan dilihat dari hasil analisis kuisioner, dimana rata-rata responden menjawab setuju, dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan peserta sangat berpengaruh bahkan sampai menunjukkan angka sebesar 76,5% dengan angka koefisien sebesar 0,875 yang berarti hubungan antara variabel kualitas produk asuransi mahasiswa dengan tingkat kepuasan peserta sangatlah kuat, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas produk asuransi mahasiswa pada PT. Bumida Cabang Serang memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan pesertanya.

Berdasarkan variabel dan hasil analisis penelitian, melalui metode pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer, penelitian ini sesuai dengan penelitian-penelitian terdahulu dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wahyuni, Enggal Sri Waridin Lingsih, Lidya Angelia, dan Lisa Aulia yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas produk yang meliputi sikap secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pembelian. Hal ini sesuai dengan hasil analisis pada penelitian ini, dimana kualitas produk asuransi mahasiswa pada PT. Bumida Cabang Serang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pesertanya.