

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PEMAKAIAN JASA ASURANSI JIWA PADA AJB
BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG
BATURAJA**

Hema Malini¹, Safaruddin², Devi Novia Utami Putri³

^{1,3}STIE Dwisakti

²Universitas Mahakarya Asia

^{1,3}Jl. Professor Dokter Hamka No.541-A, Sukaraya, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan 32112, Indonesia

²Jl. Jenderal Ahmad Yani No.mor 267, Tj. Baru, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan 32121, Indonesia

Email: hemamalinistie@gmail.com¹, safaruddintoahir@gmail.com², Deviutami2938@gmail.com³

ARTICLE INFO

Article history:

Received :

21 August 2024

Revised :

24 August 2024

Accepted :

26 August 2024

Kata Kunci: Asuransi Jiwa;
Umur; Pendapatan; Dana.

Keywords: Life Insurance;
Age; Income; Funds.

Abstrak

Pengembangan dan peningkatan penjualan bisnis asuransi jiwa penting untuk diketahui faktor-faktor yang berpengaruh pada keputusan penggunaan asuransi jiwa. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Hasil linier berganda menyatakan hubungan positif antara pendapatan, umur, dana kelangsungan dengan keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja. Koefisien korelasi didapat nilai $r = 0,476$ bahwa hubungan antara pendapatan, umur dan dana kelangsungan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa bernilai positif dan dinyatakan sangat kuat. Koefisien determinasi dengan nilai sebesar 0,227 yang menunjukkan keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa dipengaruhi oleh pendapatan, umur dan dana kelangsungan sebesar 22,7% sedangkan sisanya 77,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis pendapatan diperoleh nilai t-hitung sebesar -0,163 maka tidak ada pengaruh signifikan pendapatan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa, sedangkan pada dana kelangsungan nilai t-hitungnya 2,892 maka ada pengaruh signifikan dana kelangsungan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa dan secara simultan ada pengaruh signifikan antara pendapatan, umur dan dana kelangsungan secara bersama-sama terhadap variabel keputusan pemakaian jasa.

Abstract

In developing and increasing sales of life insurance business, it is important to know the factors that influence the decision to use life insurance. The research method used is quantitative descriptive. The results of multiple linear regression indicate a positive relationship between income, age, continuity funds with the decision to use life insurance services at AJB Bumiputera 1912 Baturaja Branch Office. The correlation coefficient obtained a value of $r = 0.476$ that the relationship between income, age and continuity funds on the decision to use life insurance services is positive and stated to be very strong. The determination coefficient with a value of 0.227 indicates that the decision to use life insurance services is influenced by income, age and continuity funds by 22.7% while the remaining 77.3% is influenced by other factors not examined in this study. The results of the income hypothesis test obtained a t-count value of -0.163, so there is no significant influence of income on the decision to use life insurance services, while on the continuity fund the t-count value is 2.892, so there is a significant influence of continuity funds on the decision to use life insurance services and simultaneously there is a significant influence between income, age and continuity funds together on the variable decision to use services.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman kebutuhan akan jasa asuransi kini semakin disarankan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Karena asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko kematian, atau menghadapi atas harta benda yang dimiliki, begitu pula perusahaan menjalankan usaha. Menurut Darmawi (2004:1) resiko merupakan kondisi ketidakpastian yang diakibatkan oleh ketidak sempurnaan peramalalan seperti musibah, cedera, kegagalan pendidikan dan lain-lain yang sifatnya menimbulkan kerugian.

Salah satu jenis usaha asuransi yang ada di Indonesia adalah asuransi jiwa. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi jiwa. AJB Bumiputera 1912 termasuk perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Asuransi jiwa merupakan proteksi terhadap kerugian finansial akibat hilangnya kemampuan menghasilkan pendapatan yang disebabkan oleh kematian, maupun lanjut usia. Perbedaan yang esensial antara asuransi lainnya adalah asuransi jiwa mempunyai fungsi perlindungan dan investasi.

Keberadaan asuransi AJB Bumiputera 1912 semakin solid dari tahun ketahun sebagaimana tercermin dari kinerja perusahaan yang terus mengalami peningkatan dan kekokohan khususnya AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja pertumbuhan penduduk yang diiringi bertambahnya kebutuhan dan segala kemudahan dalam beraktivitas di Baturaja hal ini berdampak baik bagi perusahaan asuransi karena akan meningkatnya keputusan pemakaian jasa akan asuransi sebab perusahaan asuransi sebagai usaha yang akan membantu masyarakat mengalihkan resiko.

Menurut Terry (2010:47) pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. Keputusan pemakaian jasa asuransi adalah didasarkan pada keinginan konsumen untuk mendapatkan perlindungan atas apa yang telah diasuransikan. Dengan masuknya seseorang menjadi klien asuransi, maka orang tersebut akan memiliki jaminan berdasarkan jenis asuransi yang dipilihnya. Keuntungan yang diperoleh adalah orang tersebut memiliki jaminan untuk memperoleh ganti rugi atas apa yang menyimpannya. Sedangkan dari sisi pemilik asuransi, memiliki keuntungan dengan premi yang dibayarkan klien. Usaha asuransi dapat mengalami keuntungan apabila klien tidak memperoleh resiko selama polis asuransi jiwa masih berlaku. Adapun keputusan pemakaian jasa atas asuransi jiwa dipengaruhi oleh faktor pendapatan, umur, dan dana kelangsungan.

Menurut Niswonger (2006:56) pendapatan merupakan kenaikan kotor dalam modal pemilik yang dihasilkan dari penjualan barang dagang, pelaksanaan jasa kepada klien, menyewakan harta, peminjaman uang, dan semua kegiatan usaha profesi yang bertujuan untuk memperoleh penghasilan. Faktor pendapatan sering kali menghambat keinginan seseorang untuk berasuransi hanya orang yang berpenghasilan tinggi yang pantas untuk berasuransi, padahal sebetulnya buat kalangan kebawah pun telah ada premi yang disediakan.

Menurut Chaniago (2002:110) umur adalah lamanya waktu hidup yaitu terhitung sejak lahir sampai dengan sekarang, penentuan umur dilakukan dengan menggunakan hitungan tahun. Faktor umur mempengaruhi keputusan pemakaian jasa. Umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Anak yang berusia 5 tahun tentu tidak berpikir dan menginginkan sebuah asuransi, sebaliknya wanita yang berusia 16 tahun keatas tentu mengharapkan dan menjadikan hal tersebut sebagai suatu kebutuhan terhadap dirinya.

Menurut Enny Pudjiastuti (2000:6) dana kelangsungan adalah keputusan yang harus diambil oleh manajer keuangan dan berbagai kegiatan yang harus dijalankan oleh mereka, meskipun demikian kegiatan-kegiatan tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua kegiatan utama yaitu menggunakan dana dan mencari pendanaan. Dua kegiatan utama (fungsi) tersebut sebagai fungsi keuangan. Faktor dana kelangsungan juga mempengaruhi keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa karena dana kelangsungan atau uang santunan yang diberikan perusahaan asuransi jika kita sebagai nasabah meninggal dunia dengan ketentuan seperti didalam polis yang kita ambil. Besarnya uang pertanggungan yang kita inginkan dalam asuransi menentukan besarnya premi yang harus kita setor keperusahaan asuransi.

Perusahaan AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional yang pertama dan tertua di Indonesia. Dimana AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi mutual yang telah merintis asuransi di Indonesia. AJB Bumiputera 1912 telah berkembang untuk mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Pendekatan modern, produk yang beragam serta teknologi muktahir ditawarkan didukung oleh nilai-nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912. AJB Bumiputera 1912 cabang Baturaja merupakan salah satu asuransi yang ada dari sekian banyak asuransi di Baturaja

dengan kualitas pelayanan atau jasa bermutu baik sehingga nasabah dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya. Menurut Mauludin (2010:67) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Dari uraian di atas, terlihat bahwa asuransi memiliki potensi pengembangan cukup besar dengan adanya kebutuhan masyarakat dan dukungan kebijakan pengembangan yang kuat, karena faktor utama yang dilihat dari sudut pandang kepentingan konsumen sebagai pengguna asuransi jiwa. Maka dari itu, peneliti tertarik mengadakan penelitian mengenai "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemakaian Jasa Asuransi Jiwa Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja".

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2010:147) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dimana menurut Danang (2013:175) data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penelitian yang dilaksanakan, misalnya data hasil jawaban kuesioner dan hasil wawancara dengan karyawan. Data primer yang digunakan dalam skripsi ini adalah seberapa besar faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemakaian jasa asuransijiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja. Menurut Sunyoto (2013:176) data sekunder adalah data yang diperoleh dari catatan perusahaan maupun pihak-pihak lain yang ada hubungannya dengan seberapa besar faktor yang mempengaruhi keputusan pemakaian jasa asuransijiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor cabang Baturaja.

Data dikumpulkan dengan pengamatan tidak langsung dan langsung seperti studi pustaka, observasi, wawancara, kuesioner. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada di AJB Bumiputera 1912 Kantor cabang Baturaja sejak per Oktober 2019 sampai dengan Desember 2019 yang berjumlah 150 orang dimana untuk menentukan jumlah sampel menurut Muhammad (2008:180), adalah menggunakan rumus Slovin, dengan presisi 10% sehingga sampel yang digunakan adalah sebanyak 60 responden.

Menurut Sugiyono (2011:38) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan) meliputi a) triangulasi data b) triangulasi penelitian c) triangulasi metodologis, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemakaian jasa yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah kualitas layanan dimana kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Parasuraman dalam Sangadji (2013:100) Kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono dalam Sangadji (2013:100) menjelaskan bahwa Apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut disimpulkan bahwa kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dalam memenuhi keinginan pelanggan sesuai yang diharapkan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Kotler dan Keller (2009:52) terdiri dari 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangibles*).

Selanjutnya faktor kepuasan pelayanan, menurut Kotler (2006:177) kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah

harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. 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. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Kotler & Armstrong (2012:36) pelayanan adalah perbandingan pelayanan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelayanan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelayanan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Tabel 1. Karakteristik Responden (Umur)

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	30-40 tahun	26	43,2%
2.	41-55 tahun	34	56,7%
	Jumlah	60	100 %

Tabel 1 responden yang paling banyak adalah kelompok umur 41 tahun sampai dengan 55 tahun berjumlah 34 (56,7%) responden. Sedangkan umur 30-40 tahun sebanyak 26 (43,2%) responden.

Tabel 2. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	24	40%
2.	Perempuan	36	60%
	Jumlah	60	100 %

Tabel 2 responden menurut jenis kelamin yang paling banyak jenis kelamin Perempuan sebanyak 36 (60%) responden dan Laki-laki sebanyak 24 (40%) responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden (Pendidikan)

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	S2	1	1,7%
2.	S 1	35	58,3%
3.	DIII	4	6,7%
4.	SMA/SMK	20	33,3%
	Jumlah	60	100%

Tabel 3 responden yang banyak adalah dari tingkat pendidikan S1 berjumlah 35 (58,3%) responden, SMA/SMK sebanyak 20 (33,3%) responden, DIII sebanyak 4 (6,7%) responden, S2 sebanyak 1 (1,7%) responden.

Hasil jawaban responden tentang Pendapatan (X1), Umur (X2), Dana Kelangsungan (X3) terhadap Keputusan Pemakaian Jasa (Y), Asuransi Jiwa Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja menyatakan pada item pernyataan pertama "Kemampuan finansial perusahaan ditopang oleh nilai produk pasar" responden lebih banyak memilih Setuju sebanyak 32 orang (53,3%). Artinya bahwa dengan kemampuan finansial perusahaan akan dapat meningkatkan pendapatan hal ini dapat tercipta jika para nasabah merasa puas karena pencairan klaim asuransi sesuai dengan perjanjian di buku polis dan penanganan administrasinya tidak berbelit-belit.

Pada item pernyataan kedua "Jenis jabatan sudah mencerminkan jenjang organisatoris atau keterampilan yang mempengaruhi pendapatan" responden lebih banyak memilih ragu-ragu sebanyak 27 orang (45%). Artinya bahwa jenis jabatan sudah mencerminkan jenjang organisatoris atau keterampilan yang mempengaruhi pendapatan. Pada item pernyataan ketiga "Letak geografis sangat berperan penting dalam pendapatan yang akan diterima" responden lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 32 orang (53,3%). Artinya bahwa letak geografis sangat berperan penting bagi nasabah akan meningkatkan pendapatan yang akan diterima pihak asuransi. Pada item pernyataan keempat "Jenjang keterampilan

sejalan dengan jenjang berat ringannya pekerjaan” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 30 orang (50%). Artinya bahwa dengan jenjang keterampilan sejalan dengan dengan jenjang berat ringannya pekerjaan mempengaruhi pendapatan. Pada item pernyataan kelima “Perbedaan pendapatan dipengaruhi oleh jenis kelamin” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 30 orang (50%). Artinya bahwa responden setuju dengan perbedaan pendapatan dipengaruhi oleh jenis kelamin. Pada item pernyataan keenam “Dalam pemakaian jasa asuransi jiwa terdapat perbedaan ras antara setiap nasabah” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 30 orang (50%). Artinya bahwa terdapat perbedaan ras antara nasabah dalam pemakaian jasa asuransi jiwa.

Terhadap variabel umur diperoleh jawaban dari responden pada item pernyataan pertama “Kesehatan sangat mempengaruhi umur dalam pemakaian jasa asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 23 orang (38,3%). Artinya bahwa kesehatan nasabah mempengaruhi umur dalam pemakaian jasa asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera kantor cabang Baturaja. Pada item pernyataan kedua “Setiap nasabah yang memakai jasa asuransi jiwa berada dalam kondisi lingkungan yang sehat” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 23 orang (38,3%). Artinya bahwa dengan nasabah memakai jasa asuransi jiwa berada dalam kondisi lingkungan yang sehat. Pada item pernyataan ketiga “Semua nasabah sudah dianggap memenuhi standar kelayakan hidup” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 25 orang (41,7%). Artinya bahwa responden setuju dengan adanya semua nasabah dianggap memenuhi standar kelayakan hidup. Pada item pernyataan keempat “Kebutuhan material mempengaruhi tingkat kesejahteraan pemakaian jasa asuransi jiwa” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 32 orang (53,3%). Artinya bahwa kebutuhan material mempengaruhi tingkat kesejahteraan bagi nasabah yang memakai jasa asuransi jiwa. Pada item pernyataan kelima “Terciptanya kepuasan dari dalam diri sehingga tercapainya harapan dalam mengambil keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa” responden lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 32 orang (53,3%). Artinya bahwa terciptanya kepuasan dari dalam diri sehingga tercapainya harapan dalam mengambil keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa. Pada item pernyataan keenam “Kepuasan dalam pemakaian jasa asuransi jiwa sudah sesuai dengan yang di harapkan” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 27 orang (45%). Artinya bahwa kepuasan dalam pemakaian jasa asuransi jiwa sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

Hasil kuesioner responden terhadap variabel Dana Kelangsungan (X3) pada item pernyataan pertama “Premi asuransi jiwa sudah sesuai dengan iuran yang harus di bayarkan” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 29 orang (48,3%). Artinya bahwa responden setuju jika premi asuransi jiwa sudah sesuai dengan iuran yang harus dibayarkan. Pada item pernyataan kedua “Nasabah mempunyai kewajiban atas keikutsertaannya di asuransi jiwa” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 32 orang (53,3%). Artinya bahwa nasabah mempunyai kewajiban atas keikutsertaannya di asuransi jiwanya. Pada item pernyataan ketiga “Semakin besar resiko yang ditanggung premi asuransi jiwa yang harus dibayarkan maka akan menjadi semakin mahal” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 21 orang (35%). Artinya bahwa semakin besar resiko yang ditanggung premi asuransi jiwa yang harus dibayarkan maka akan menjadi semakin mahal. Pada item pernyataan keempat “Kontrak tertulis telah disepakati antara perusahaan asuransi jiwa dengan nasabah” responden lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 28 orang (46,7%). Artinya bahwa dengan kontrak tertulis telah disepakati antara perusahaan asuransi dengan nasabah akan dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam pemakaian asuransi jiwa. Pada item pernyataan kelima “Polis asuransi merupakan salah satu jaminan untuk mengganti kerugian” responden lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 29 orang (48,3%). Artinya bahwa polis asuransi merupakan salah satu jaminan untuk mengganti kerugian nasabahnya. Pada item pernyataan keenam “Para nasabah harus tunduk pada peraturan yang berlaku” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 31 orang (51,7%). Artinya bahwa pada nasabah harus tunduk pada peraturan yang berlaku.

Jawaban responden terhadap variabel Keputusan Pemakaian Jasa (Y) pada item pernyataan pertama “Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam menjalankan keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa” responden lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 28 orang (46,7%). Artinya bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat berperan penting dalam menjalankan keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa. Pada item pernyataan kedua “Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi keinginan nasabah” responden lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 29 orang (48,3%). Artinya bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi keinginan nasabahnya. Pada item pernyataan

ketiga “Kualitas pelayanan jasa telah sesuai dengan yang diharapkan” responden lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 28 orang (46,7%). Artinya bahwa responden setuju dengan kualitas pelayanan jasa telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Pada item pernyataan keempat “Pelayanan telah memperhatikan kualitas dan mutunya terhadap nasabah” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 27 orang (45%). Artinya bahwa pelayanan AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja telah memperhatikan kualitas dan mutunya terhadap nasabahnya agar dapat meningkatkan nasabah dalam pemakaian asuransi jiwa. Pada item pernyataan kelima “Interaksi yang baik antara karyawan dan nasabah sangat mempengaruhi dalam mendapatkan hasil yang saling memuaskan” responden lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 29 orang (48,3%). Artinya bahwa interaksi yang baik antara karyawan dan nasabah sangat mempengaruhi dalam mendapatkan hasil yang saling memuaskan. Pada item pernyataan keenam “Kepuasan pelayanan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi nasabah asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera” responden lebih banyak memilih setuju sebanyak 27 orang (45%). Artinya bahwa dengan kepuasan pelayanan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi nasabah asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja.

Tabel 4. Uji Validitas

No	Item pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	X1			
1	Kemampuan finansial perusahaan ditopang oleh nilai produk pasar	0,796	0,2542	Valid
2	Jenis jabatan sudah mencerminkan jenjang organisatoris atau keterampilan yang mempengaruhi pendapatan	0,268	0,2542	Valid
3	Letak geografis sangat berperan penting dalam pendapatan yang akan diterima	0,796	0,2542	Valid
4	Jenjang keterampilan sejalan dengan jenjang berat ringannya pekerjaan	0,911	0,2542	Valid
5	Perbedaan pendapatan dipengaruhi oleh jenis kelamin	0,622	0,2542	Valid
6	Dalam pemakaian jasa asuransi jiwa terdapat perbedaan ras antara setiap nasabah	0,720	0,2542	Valid
	X2			
7	Kesehatan sangat mempengaruhi umur dalam pemakaian jasa asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera	0,351	0,2542	Valid
8	Setiap nasabah yang memakai jasa asuransi jiwa berada dalam kondisi lingkungan yang sehat	0,416	0,2542	Valid
9	Semua nasabah sudah dianggap memenuhi standar kelayakan hidup	0,482	0,2542	Valid
10	Kebutuhan material mempengaruhi tingkat kesejahteraan pemakaian jasa asuransi jiwa	0,684	0,2542	Valid
11	Terciptanya kepuasan dari dalam diri sehingga tercapainya harapan dalam mengambil keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa	0,684	0,2542	Valid
12	Kepuasan dalam pemakaian jasa asuransi jiwa sudah sesuai dengan yang di harapkan	0,366	0,2542	Valid
	X3			
14	Premi asuransi jiwa sudah sesuai dengan iuran yang harus di bayarkan	0,468	0,2542	Valid
15	Nasabah mempunyai kewajiban atas keikutsertaannya di asuransi jiwa	0,673	0,2542	Valid
16	Semakin besar resiko yang ditanggung premi asuransi jiwa yang harus dibayarkan maka akan menjadi semakin mahal	0,383	0,2542	Valid
17	Kontrak tertulis telah disepakati antara perusahaan asuransi jiwa dengan nasabah	0,365	0,2542	Valid
18	Polis asuransi merupakan salah satu jaminan untuk mengganti kerugian	0,412	0,2542	Valid

19	Para nasabah harus tunduk pada peraturan yang berlaku	0,673	0,2542	Valid
20	Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam menjalankan keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa.	0,789	0,2542	Valid
21	Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi keinginan nasabah	0,390	0,2542	Valid
22	Kualitas pelayanan jasa telah sesuai dengan yang diharapkan	0,789	0,2542	Valid
23	Pelayanan telah memperhatikan kualitas dan mutunya terhadap nasabah	0,760	0,2542	Valid
24	Interaksi yang baik antara karyawan dan nasabah sangat mempengaruhi dalam mendapatkan hasil yang saling memuaskan	0,343	0,2542	Valid
25	Kepuasan pelayanan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi nasabah asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera	0,760	0,2542	Valid

Tabel 4 menjelaskan semua item pernyataan masing-masing variabel diperoleh hasil r hitung > dari r tabel (0,254). Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan tersebut adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Tabel 5. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r_{tabel}	Keterangan
Pendapatan (X_1)	855	0,60	Reliabel
Umur (X_2)	736	0,60	Reliabel
Dana Kelangsungan (X_3)	736	0,60	Reliabel
Keputusan Pemakaian Jasa (Y)	851	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali karena instrumen tersebut diterima.

Tabel 6. Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,602	4,468		2,597	,012
	Pendapatan	-,023	,143	-,019	-,163	,871
	Umur	,227	,125	,226	1,813	,075
	Dana Kelangsungan	,380	,131	,357	2,892	,005

a. Dependent Variable: Y

Nilai konstanta sebesar 11,602 menyatakan umur dan dana kelangsungan tidak ada atau bernilai nol, maka kinerja pegawai meningkat sebesar nilai konstanta itu sendiri yaitu 11,60. Nilai koefisien regresi pendapatan (X_1) sebesar -0,023 artinya setiap terjadi kenaikan sebesar satu satuan pada variabel pendapatan (X_1), maka keputusan pemakaian jasa (Y) akan naik sebesar -0,023 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Nilai koefisien regresi umur sebesar 0,227 artinya setiap terjadi kenaikan sebesar satu satuan pada variabel umur (X_2), maka keputusan pemakaian jasa (Y) akan naik sebesar 0,227 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Nilai koefisien regresi dana kelangsungan sebesar 0,380 artinya setiap terjadi kenaikan sebesar satu satuan pada variabel dana kelangsungan (X_3), maka keputusan pemakaian jasa (Y) akan naik sebesar 0,380 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Tabel 7. Koefisien Korelasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,476 ^a	,227	,185	3,100
a. Predictors: (Constant), X3 dana kelangsungan, X1 pendapatan, X2 umur				
b. Dependent Variable: Y keputusan pemakaian jasa				

Perhitungan koefisien korelasi (r) antara variabel pendapatan (X_1), variabel umur (X_2), dan dana kelangsungan (X_3) akan searah dengan keputusan pemakaian jasa (Y) adalah 0,476. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara (X_1), variabel umur (X_2), dan dana kelangsungan (X_3) akan searah dengan keputusan pemakaian jasa (Y) sebesar 0,476. Artinya keputusan pemakaian jasa (Y) dipengaruhi oleh adanya hubungan dari variabel pendapatan (X_1), umur (X_2) dan dana kelangsungan (X_3) sebesar 0,476.

Tabel 8. Uji Analisis Determinasi (r^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,476 ^a	,227	,185	3,100
a. Predictors: (Constant), X3 dana kelangsungan, X1 pendapatan, X2 umur				
b. Dependent Variable: Y keputusan pemakaian jasa				

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien determinasi (R square) pada penelitian ini adalah sebesar 0,227 yang menunjukkan pengertian bahwa keputusan Pemakaian Jasa Asuransi Jiwa Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja dipengaruhi oleh variabel pendapatan (X_1), umur (X_2), dan dana kelangsungan (X_3) sebesar 22,7% sedangkan sisanya 77,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian hipotesis yang digunakan dengan bantuan progam SPSS 20, besarnya tingkatan signifikan (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 % atau $\alpha = 0,05 : 2 = 0,025$ (uji dua sisi) sedangkan besarnya nilai derajat kebebasan (df) dicari dengan rumus $n-k-1$ ($0,05$ $df : 60-3-1=56 = 2,003$).

Tabel 9. Uji Analisis Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,602	4,468		2,597	,012
	Pendapatan	-,023	,143	-,019	-,163	,871
	Umur	,227	,125	,226	1,813	,075
	Dana kelangsungan	,380	,131	,357	2,892	,005
a. Dependent Variable: Y						

Variabel pendapatan (X_1) thitung sebesar -0,163 dengan t tabel sebesar 2,003 karena thitung ($-0,163$) < ($2,003$) ttabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan pendapatan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa. Variabel umur (X_2) thitung sebesar 1,813 dengan t tabel sebesar 2,003 karena thitung ($1,813$) < ttabel ($2,003$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya tidak ada pengaruh signifikan umur terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa. Variabel dana kelangsungan (X_3) thitung sebesar 2,892 dengan t tabel sebesar 2,003 karena thitung ($2,892$) > ttabel ($2,003$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan dana kelangsungan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa.

Tabel 10. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157,736	3	52,579	5,473	,002 ^b

	Residual	537,998	56	9,607		
	Total	695,733	59			
a. Dependent Variable: Y keputusan pemakaian jasa						
b. Predictors: (Constant), X3 dana kelangsungan, X1 pendapatan, X2 umur						

Berdasarkan tabel 20 di atas, hasil pengolahan data diperoleh koefisien nilai Fhitung 5,473 hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan Ftabel pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$ dengan df1 (jumlah variabel - 1) atau $4-1=3$ dan df2 (n-k-1) atau $60-3-1 = 56$ dan hasil di dapat Ftabel 2,76. Jadi Fhitung > Ftabel dimana $5,473 > 2,76$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan ada pengaruh signifikan antara pendapatan (X1), umur (X2) dan dana kelangsungan (X3) secara bersama-sama terhadap variabel keputusan pemakaian jasa (Y). Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti bahwa pendapatan, umur dan dana kelangsungan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 pada kantor cabang Baturaja.

PEMBAHASAN

Dari hasil analisis di atas, didapatkan uji validitas dengan tarif signifikan 95% ($\alpha=0,05$) dan n 60 diperoleh rhasil > rtabel = 0,254 dari hasil tersebut keseluruhan item variabel dinyatakan valid. Dan hasil tersebut dikatakan bahwa semua variabel penelitian dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

Persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 11,602 - 0,023X_1 + 0,227 X_2 + 0,380 X_3$. Hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa jika pendapatan, umur dan dana kelangsungan tidak ada atau bernilai nol, maka keputusan pemakaian jasa meningkat sebesar nilai konstanta itu sendiri yaitu 11,602 dan setiap terjadi penurunan sebesar satu satuan pada variabel pendapatan (X1), maka keputusan pemakaian jasa (Y) akan menurun sebesar -0,023 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap, dan setiap kenaikan sebesar satu satuan variabel umur (X2), maka keputusan pemakaian jasa (Y) akan naik sebesar 0,227 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap, dan setiap kenaikan sebesar satu satuan variabel dana kelangsungan (X3) maka keputusan pemakaian jasa (Y) akan naik sebesar 0,380 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Perhitungan koefisien korelasi (r) antara variabel pendapatan (X1), variabel umur (X2) dan dana kelangsungan (X3), akan searah dengan keputusan pemakaian jasa (Y) adalah 0,476, nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pendapatan (X1), variabel umur (X2) dan dana kelangsungan (X3) akan searah dengan keputusan pemakaian jasa (Y) adalah 0,476. Nilai koefisien determinasi (R square) pada penelitian ini adalah sebesar 0,227 yang menunjukkan pengertian bahwa keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja dipengaruhi oleh variabel pendapatan (X1), umur (X2), dana kelangsungan (X3) sebesar 22,7% sedangkan sisanya 77,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai thitung pendapatan (X1) sebesar -0,163 dengan t tabel sebesar 2,003 karena thitung (-0,163) < (2,003) ttabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan pendapatan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja, thitung Umur (X2) sebesar 1,813 dengan t tabel sebesar 2,003 karena thitung(1,813) < ttabel (2,003) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya tidak ada pengaruh signifikan umur terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja, thitung Dana Kelangsungan (X3) sebesar 2,892 dengan ttabel sebesar 2,003 karena thitung(2,892) > ttabel (2,003) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan dana kelangsungan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa bersama AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja,

Nilai Fhitung 5,473 hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan Ftabel pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$ didapat F tabel 2,76. Jadi Fhitung > Ftabel dimana $5,473 > 2,76$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan ada pengaruh signifikan antara pendapatan (X1), umur (X2) dan dana kelangsungan (X3) secara bersama-sama terhadap variabel keputusan pemakaian jasa (Y) asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti bahwa pendapatan (X1), umur (X2) dan dana kelangsungan (X3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pemakaian jasa (Y) asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 pada kantor cabang Baturaja. Pada penelitian terdahulu oleh Titi Aprilianty (2016). Yang berjudul "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Asuransi Jiwa Di Kota Makasar" regresi linear berganda sebagai berikut $Y = -3,868137 + 0,791872 X_1 - 0,033027 X_2 + 0,193024 X_3 + 0,166672$

$X_4 + 0,225543 X_5$, Artinya: Pendapatan (X_1) berpengaruh positif terhadap permintaan asuransi jiwa di kota Makassar dengan koefisien regresi sebesar 0,791872 dimana artinya pendapatan naik sebesar 1 rupiah maka akan menyebabkan kenaikan permintaan asuransi jiwa di kota Makassar 0,79 Rupiah, Jumlah Anak (X_2) tidak ada hubungan antara permintaan Asuransi Jiwa di kota Makassar dengan koefisien regresi sebesar 0,033027 dimana tingkat signifikan sebesar 0,7361 artinya jumlah anak berpengaruh terhadap permintaan asuransi jiwa Kota Makassar karena masyarakat (responden) memilih berasuransi tanpa melihat jumlah anak mereka dimana jika jumlah anak naik 1 orang maka akan menyebabkan penurunan permintaan asuransi jiwa di Kota Makassar sebesar 0,03 rupiah. Namun jika dilihat pengaruhnya jumlah anak berpengaruh secara tidak signifikan disebabkan karena masyarakat (responden) memilih untuk berasuransi tanpa melihat jumlah anak mereka, Usia (X_3) berhubungan positif terhadap permintaan asuransi jiwa di Kota Makassar, hal ini disebabkan karena usia yang digunakan dalam penelitian ini bukan usia ketika responden membeli asuransi. Sehingga usia tidak mampu menjelaskan secara nyata pengaruhnya terhadap permintaan asuransi, Pendidikan (X_4) mempunyai hubungan positif terhadap permintaan asuransi jiwa di Kota Makassar. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya masyarakat sekarang tidak lagi hanya bermodal pendidikan yang tinggi mereka bisa mengetahui bagaimana asuransi itu sendiri Masyarakat sekarang bisa mengetahui itu semua melalui iklan baik lewat media elektronik, cetak, dan lain sebagainya. Yang mana bisa menarik minat mereka untuk membeli asuransi, Dana Kelangsungan (X_5) berpengaruh positif terhadap permintaan asuransi jiwa di Kota Makassar, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,225543 artinya apabila variabel uang pertanggungan naik maka asuransi jiwa seseorang naik sebesar 0,22 Rupiah.

Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,605234 yang berarti bahwa 60% permintaan asuransi jiwa dipengaruhi secara bersama-sama pendapatan, jumlah anak, usia, pendidikan dan uang pertanggungan. Sedangkan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Nilai F_{tabel} sebesar 6,00 ($\alpha:5\%$ dan $df: 100-6=94$) sedangkan $F_{statistik} / F_{hitung}$ sebesar 28.823. maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen ($F_{hitung} > F_{tabel}$), Uji T variabel Pendapatan (X_1) berdasarkan hasil pengamatan data di atas diketahui bahwa $T_{hitung} (6,72) > T_{tabel} (1,6612)$ dengan demikian H_0 ditolak, artinya bahwa variabel pendidikan nyata atau signifikan mempengaruhi permintaan asuransi di Kota Makassar pada tingkat kepercayaan 97,5%, Uji T variabel Jumlah Anak (X_2) berdasarkan hasil pengamatan data di atas diketahui bahwa $T_{hitung} (-0,33) < T_{tabel} (1,6612)$ dengan demikian H_0 diterima, artinya bahwa variabel jumlah anak tidak nyata atau tidak signifikan mempengaruhi permintaan asuransi di Kota Makassar pada tingkat kepercayaan 97,5%, Uji variabel Umur (X_3) berdasarkan hasil pengamatan data di atas diketahui bahwa $T_{hitung} (0,78) < T_{tabel} (1,6612)$ dengan demikian H_0 diterima, artinya bahwa variabel usia tidak nyata atau tidak signifikan mempengaruhi permintaan asuransi di kota Makassar pada tingkat kepercayaan 97,5%, Uji T variabel Pendidikan (X_4) berdasarkan hasil pengamatan data di atas diketahui bahwa $T_{hitung} (0,68) < T_{tabel} (1,6612)$ dengan demikian H_0 diterima, artinya bahwa variabel pendidikan tidak atau tidak signifikan mempengaruhi permintaan asuransi di Kota Makassar pada tingkat kepercayaan 97,5%, Uji T variabel Dana Penanggulangan (X_5) berdasarkan hasil pengamatan data di atas diketahui bahwa $T_{hitung} (3,01) < T_{tabel} (1,6612)$ dengan demikian H_a diterima, artinya bahwa variabel uang pertanggungan nyata atau signifikan mempengaruhi permintaan asuransi di Kota Makassar pada tingkat kepercayaan 97,5%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja, maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil linier berganda yaitu $Y = 11,602 - 0,023X_1 + 0,227 X_2 + 0,380 X_3$ artinya terjadi hubungan positif antara pendapatan (X_1), umur (X_2), dana kelangsungan (X_3) dengan keputusan pemakaian jasa (Y), artinya semakin tinggi pendapatan, umur, dan dana kelangsungan maka semakin meningkatkan keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja. Dari hasil analisa koefisien korelasi didapat nilai $r = 0,476$ dapat dinyatakan bahwa hubungan antara pendapatan, umur dan dana kelangsungan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja bernilai positif dan dinyatakan sangat kuat. Selanjutnya selanjutnya dari hasil koefisien determinasi dengan nilai (R^2) sebesar 0,227 yang menunjukkan pengertian bahwa keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 kantor cabang

Baturaja dipengaruhi oleh pendapatan, umur dan dana kelangsungan sebesar 22,7% sedangkan sisanya 77,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil uji hipotesis didapat X1 (Pendapatan) nilai thitung sebesar -0,163 dengan t tabel sebesar 2,003 karena thitung $(-0,163) < (2,003)$ ttabel maka H₀ diterima dan H_a ditolak. pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja. X2 (Umur) Nilai thitung sebesar 1,813 dengan t tabel sebesar 2,003 karena thitung $(1,813) < (2,003)$ ttabel maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya tidak ada pengaruh signifikan umur terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja. X3 (Dana Kelangsungan) Nilai thitung sebesar 2,892 dengan t tabel sebesar 2,003 karena thitung $(2,892) > (2,003)$ ttabel maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan dana kelangsungan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Baturaja. Sedangkan nilai Fhitung 5,473 hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan Ftabel pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$ didapat F tabel Ftabel 2,76. Jadi Fhitung $> Ftabel$ dimana $5,473 > 2,76$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan ada pengaruh signifikan antara pendapatan (X1), umur(X2) dan dana kelangsungan (X3) secara bersama-sama terhadap variabel keputusan pemakaian jasa (Y). Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti bahwa pendapatan, umur dan dana kelangsungan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Baturaja.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, BR.2003.Ekonomi Sumber Daya Manusia. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Amran, YS Chaniago. 2002. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. (Cet. V). Pustaka Setia. Bandung.
- Arikunto. 2004. Teknik Penarikan Sampel. Edisi Kedua. Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arthur, J. Keown dkk. 2000. Dasar-Dasar Manajemen Keuangan. Salemba Empat. Jakarta.
- Cade, Eddie. 2002. Managing Banking Risk. Cornwall, England. TJ International Ltd
- Danang, Sunyoto. 2013. Metodologi Penelitian Akuntansi. PT Refika Aditama Anggota Ikapi. Bandung.
- Darmawi, Hermawan. 2004. Manajemen Jasa. Gramedia. Jakarta.
- Djohanputro, Bramantyo. 2008. Manajemen Risiko Korporat. Penerbit PPM. Jakarta.
- Fahmi, Irham. 2010. Manajemen Resiko. Alfabeta. Bandung
- Greuning, Hennie Van. et al. 2013. International financial reporting standards: sebuah panduan praktis. Salemba Empat. Jakarta.
- Hanafi, Mamduh. 2006. Manajemen Resiko. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Hawkins, Best, Coney, 2004. Consumer Behavior. Building Marketing Strategy International Edition. Mc Graw Hill Companies. Inc
- Jonathan, Sarwono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Khavari. 2000. The Art Of Happiness. Mencapai Kebahagiaan Dalam Setiap keadaan. Mizan Pustaka. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen pemasaran, jilid I. Edisi kesebelas. P.T Indeks Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, C, dan John Wirtz.2011. Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7. Erlangga. Jakarta.

- Ningsih, D. A. 2013. Subjective Well-Being Ditinjau Dari Faktor Demografi (Status Pernikahan, Jenis Kelamin, Pendapatan). <http://ejournal.umm.ac.id>. Jurnal Online Psikologi Vol. 01 No. 02, Tahun. 2013.
- Priyatno, Duwi. 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS. Gava media. Yogyakarta.
- R. Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. Dasar-Dasar Manajemen. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rasul, Agung Abdul. 2011. Ekonometrika, Formula dan Aplikasi Dalam Manajemen, Mitra Wacana Media dan UHAMKA Press. Jakarta
- Ratminto & Winarsih.S. Atik. 2012. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Ridwan dan Sunarto. 2010. Pengantar Statistika (Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, dan Bisnis). Alfabeta. Bandung.
- Samuelson. 2001. Ilmu Mikro Ekonomi, Edisi 17. PT. Media Global Edukasi. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto B. 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sen, Subir. 2007. Are Life Insurance Demand Determinants valid for Selected Asian Economies and India? Institute for Social and Economic Change.
- Schein, E. H. 2008. Organizational Culture and Leadership. San Francisco: Jossey-Bass
- Sugiyono. 2004. Metodologi Penelitian Administrasi. CV Afabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2006. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Afabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. CV Bandung.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta. Bandung.
- Sulastri., Maliya, A., Susilaningih E. Z. (2014). Model Pencegahan Anemia Pada Ibu Hamil Untuk Menurunkan Perdarahan Post Partum. Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Kesehatan. ISSN: 2460-4143
- Sunyoto, 2011. Analisis Regresi untuk Uji Hipotesis. Caps. Yogyakarta.
- Swasono, Anastasia Wulan Pratidina, Putri Dei Elvarosa Sianturi dan Zuhri Masyithah. 2012. Sintesis Surfaktan Alkil Poliglikosida dari Glukosa dan Dodekanol dengan Katalis Asam. Jurnal Teknik Kimia. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. Dasar-dasar Manajemen. Cetakan Kesebelas. PT Bumi Aksara. Jakarta.